



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**SATISFACCION DE USUARIOS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA INTEGRADA (SIAFI) DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS**

SUSTENTADO POR:

JULIO CESAR DALA SOTO

WILSON LEONARDO GARCIA CENTENO

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TEGUCIGALPA, F. M., HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2014

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSÉ LÉSTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

DESIRE TEJADA

**SATISFACCION DE USUARIOS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA INTEGRADA (SIAFI) DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS
EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR METODOLÓGICO
CINTHIA CANO ACOSTA**

**ASESOR TEMÁTICO
ELVIA MATILDE GODOY FUENTES**

MIEMBROS DE LA TERNA:

**MARCO MARTINEZ
ADALBERTO MÉNDEZ
JUAN EMILIO AGUIRRE**



SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INTEGRADA (SIAFI) DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS

AUTORES:

Julio Cesar Dala Soto y Wilson Leonardo García Centeno

RESUMEN

El propósito de este trabajo tiene como eje principal el Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI), tomando en consideración la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de Finanzas y por ser el principal sistema de gestión de la República de Honduras, e identificar el grado de aceptación de los empleados de la Secretaría de Estado mencionada, las herramientas utilizadas fueron encuesta dirigida al personal que mantiene un perfil de usuario de las diversas direcciones o unidades de apoyo a lo interno de la SEFIN, entrevista con expertos en los que es el SIAFI, y que al igual que los usuarios han manejado esta herramienta. Los principales hallazgos identificados durante la investigación, se identificó que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios y la atención que se brinda y que les facilita el desarrollo de sus actividades diarias, la principal debilidad la constituye la rigidez de la estructura tecnológica del sistema en la que se encuentra actualmente. La recomendación que se da es la ampliación del centro de soporte para obtener un mayor alcance y acercamiento a los usuarios del sistema a lo interno de la SEFIN.

Palabras Claves: Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI), Secretaría de Finanzas (SEFIN), Subsistemas y Módulos, Cuenta Única del Tesoro (CUT), Unidad de Modernización (UDEM).



USER SATISFACTION OF INTEGRATED FINANCIAL MANAGEMENT SYSTEM (IFMS) THE MINISTRY OF FINANCE.

AUTHORS

Julio Cesar Dala Soto and Wilson Leonardo Garcia Centeno.

ABSTRACT

The purpose of this paper is the main axis Integrated Financial Management System (IFMS), taking into account the user satisfaction of the Ministry of Finance and as the main management system of the Republic of Honduras, and identify the degree acceptance of employees of the Secretary of State mentioned, the tools used were survey for staff that maintains a user profile of the various directions or support units internally SEFIN, interviews with experts in the which is the IFMS and that as users have run this tool. The main findings identified during the investigation, it was identified that the majority of users are satisfied with the services and care provided to them and facilitates the development of their daily activities, the main weakness is the rigidity of the technological structure system in which it is currently located. The recommendation given is extending the support center for greater scope and approach to system users internally in the MOF.

Keywords: Integrated Financial Management System (IFMS), Ministry of Finance (MOF), Subsystems and Modules, Sole Checking Account (CUT), Modernization Unit (UDEM).

DEDICATORIA

A cada uno de los catedráticos que nos dieron sus conocimientos y compartieron sus experiencias a lo largo de la Maestría de Negocios Internacionales Global MBA.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos la fortaleza y sabiduría para llevar a cabo este triunfo en nuestras vidas.

A nuestras familias por su apoyo y comprensión ante las largas jornadas de estudio y trabajo, hasta la culminación de este logro.

A UNITEC por brindarnos la oportunidad de obtener los conocimientos que servirán a nuestras vidas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 INTRODUCCION.....	1
1.2 ANTECEDENTES.....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 BASES TEÓRICAS	8
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	38
2.3 REFERENCIA.....	39
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	42
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	42
3.2 ENFOQUES Y MÉTODOS	43
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	45
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	47
CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	49
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS PARA LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	49
4.2. CRUCE DE VARIABLES	61
4.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS ENTREVISTAS A EXPERTOS.....	65
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1 CONCLUSIONES	72
5.2 RECOMENDACIONES.....	73
CAPITULO VI. APLICABILIDAD	74
BIBLIOGRAFIA	79
ANEXOS	85
ÍNDICE DE TABLAS	93
ÍNDICE DE FIGURAS	93

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 INTRODUCCION

Actualmente el Gobierno de Honduras cuenta con el Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI), sistema el cual es utilizado por las instituciones de la Administración Central, Descentralizada y Desconcentrada de Honduras, este sistema el cual permite el acceso de los usuarios en cada una de las instituciones, la hace ser la principal herramienta de gestión pública en Honduras.

El propósito de esta tesis, es la de medir la satisfacción de los usuarios del Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI), al interior de la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas e identificar cual ha sido el alcance, desde su implementación.

Los sistemas integrados de administración financiera, son utilizados por los países del mundo, que tienen la necesidad de satisfacer y contar con herramientas de gestión que les permita mejorar la administración de sus recursos y que a su vez permita medir sus resultados en el tiempo, sin dejar de lado el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

De esta manera al analizar el SIAFI, se identifica al elemento más importante de esta tesis, identificando la satisfacción que los usuarios internos tienen de esta herramienta tecnológica y de gestión gubernamental, ya que al ser servidores públicos y prestadores de servicios, es necesario conocer como el SIAFI les permite dar la atención necesaria y eficiente a los beneficiarios receptores de estos servicios, logrando satisfacer las diversas necesidades con eficiencia y la prontitud debida, lo cual es la primordial labor que como servidores públicos alcance mejores estándares de atención.

En el Capítulo I, se hace referencia a la experiencia internacional y nacional orientada al tema de sistemas de administración financiera, lo que ayudo a definir el planteamiento

del problema, definir las preguntas de investigación y los objetivos de la misma. El capítulo 2 plantea todo el marco conceptual y las bases teóricas que ayudaron al desarrollo de la investigación, iniciando por el tema de Gobernabilidad, Tecnologías de Comunicación e Información, Gobierno Virtual o Electrónico y el Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI).

Capítulo 3, se procedió a definir la Matriz Metodológica y la Operalización de las variables lo que ayudo a definir el enfoque, diseño, población, muestra y los instrumentos a utilizar, la entrevista a expertos y la encuesta a los usuarios del sistema, a utilizar en nuestra investigación. Posteriormente en el Capítulo 4 se analizaron los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos antes mencionados.

Los capítulos 5 y 6, se logró plasmar los resultados obtenidos a través del proceso de investigación, lo que ayudo a formular las conclusiones y recomendaciones. De igual manera, se logró establecer un proceso de aplicación de mejoras a través de la descentralización del Centro de Soporte que administra la Unidad de Modernización (UDEM), a lo interno de la SEFIN.

1.2 ANTECEDENTES

1.2.1 EXPERIENCIA INTERNACIONAL

En el ámbito latinoamericano la primera experiencia sobre sistemas integrados para la administración financiera que se conoce, es el caso del Gobierno de la República de Bolivia a través de las necesidades de reestructurar el Proyecto de Descentralización Financiera y Responsabilidad denominado ILACO II del convenio N° 033-BO, suscrito entre el Gobierno de la República de Bolivia y el Banco Mundial, con el objetivo crítico de generar información financiera útil, oportuna y confiable para el uso del Ministerio de Hacienda, las entidades del Sector Público y la ciudadanía en general. (www.sigma.gob.bo, 2013).

En Centro América, el Gobierno de Guatemala a raíz de la firma de Acuerdos de Paz, asume importantes compromisos, entre los que figura las reformas a las administración

pública, orientada a organizar el sector público que esté al servicio de sus clientes de los intereses de la sociedad y particularmente para hacer más eficiente y transparente la gestión administrativa. Por lo que a través del Ministerio de Finanzas Públicas, financiamiento externo y asistencia técnica, impulsó la implementación del Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental (SICOIN), diseñada para integrar los diferentes sistemas financieros y administrativos, agilizarlos procesos e información confiable. (biblioteca.usac.edu.gt/tesis,2003).

1.2.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS

Como parte de la estructura orgánica del Gobierno de Honduras, la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas es la encargada de formular, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas relacionadas con las finanzas públicas y el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República, lo relativo al crédito y la deuda pública, la programación de la inversión pública y el control fiscal. Para cumplir con las funciones a ella encomendadas a través de la evolución histórica del Estado de Honduras (SEFIN, 2011), esta Secretaría ha tenido diferentes nombres los que a continuación se detallan:

En el año de 1812 en los albores de la independencia de Honduras como estado Libre, la Constitución Política de la Madre Patria establecía para la Nación Española (reunión de todos los españoles de ambos hemisferios) siete (7) Secretarías de Estado dentro de las cuales se encontraba la de Hacienda; nombre que trasciende a la formación del estado Hondureño. En 1825 se denominó Ministerio de Hacienda, posteriormente en el año 1865 tomó el nombre de Ministerio de Hacienda y Guerra. (SEFIN, 2011).

En el año 1872 se llamó Ministerio de Hacienda y Relaciones exteriores; en 1873 pasó a llamarse Ministerio de Gobernación y Hacienda; en 1880 cambia nuevamente su nombre por Secretaría de estado en los Despachos de Hacienda y Crédito Público, nombre que se mantiene hasta 1954, luego que en ese mismo año pasó a llamarse Secretaría de Hacienda y Crédito Público y Comercio; posteriormente en 1957 se llamó Secretaría de Economía y Hacienda hasta el año 1971 en que mediante el Decreto No. 129 del 5 de febrero de 1971, se constituye en forma independiente la Secretaría de

Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de Economía, encargándose a la primera todo lo relacionado con la Hacienda Pública y a la segunda lo concerniente a aspectos de Economía y Comercio. (SEFIN, 2011).

En la década de los 90's bajo la influencia de la modernización de los Estados, para enfrentar los retos del país frente al nuevo milenio y hacer más eficiente la Administración Pública, así como para racionalizar el empleo de los recursos humanos, financieros y materiales del Estado y, como parte del proceso de reforma de éste se rediseñó la estructura orgánico-funcional de la Administración Pública; quedando formalmente establecido en el decreto No. 218-96 de 1996 que reformó la "Ley General de la Administración Pública", el cambio de nombre de algunas Secretarías de Estado, específicamente el de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por el de Secretaría de Finanzas; lo que obedece a la necesidad de desarrollar el Sistema de Administración Financiera Integrada que conjugue los sistemas gerenciales de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Crédito Público y Recaudación de Ingresos, para promover el proceso de descentralización y democracia del país en un marco de desarrollo sostenible. (SEFIN, 2011).

1.2.3 EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INTEGRADA (SIAFI), EN HONDURAS.

El SIAFI surge a través de las reformas del sector público a través del crédito del Banco Mundial No.3414-HO, denominado Acuerdo de Crédito al Desarrollo cuyos objetivos es mejorar la transparencia y la contabilidad en la asignación y uso de los recursos públicos; desarrollar un plan presupuestario y capacidad de evaluación de la Secretaría de Finanzas y las Secretarías Participantes; y asistir al prestatario en la realización de la reestructuración institucional y el fortalecimiento de la capacidad técnica de las instituciones regulativas. (Zuleta María del Carmen, 2004).

En el año 2005, por medio de la aprobación del crédito del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), denominado Apoyo al Fortalecimiento Fiscal, que se obtiene el financiamiento para el mejoramiento de las finanzas públicas para que el Estado pueda

cumplir con sus funciones de proporcionar servicios a la ciudadanía financiados de forma equitativa y eficiente, promoviendo un ambiente macroeconómico estable y conducente al desarrollo económico y social. (Zuleta María del Carmen, 2009).

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En vista de la necesidad del Gobierno de Honduras por contar con una herramienta sistemática, que permita mantener un control y administración eficaz del gasto, se vio en la obligación de obtener recursos a través del endeudamiento externo, para así implementar un sistema integrador de las principales operaciones financieras y contables del Sector Público Hondureño que permitiera alcanzar sus objetivos y satisfacer necesidades.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por ser el Sistema de Administración Financiera Integrado (SIAFI), la principal herramienta integradora de la gestión y administración de los recursos económicos del Gobierno de Honduras y siendo el sistema que proporciona la información para la toma de decisiones a partir de su implementación a partir del año 2006, es de considerar la satisfacción que los usuarios de la Secretaría de Finanzas tienen a cerca de SIAFI, desde ese año hasta esta fecha, para conocer los alcances que se han tenido y saber si se han alcanzado los objetivos por los cuales esta herramienta fue creada.

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios y gestión brindados por el personal de SIAFI?
2. ¿Cuál es el nivel de percepción por parte de los usuarios de los tiempos de respuesta del sistema?

3. ¿Cómo se integra el SIAFI con los demás sistemas que utilizan los órganos rectores de la institución?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar a partir del estudio de SIAFI, el nivel de satisfacción de los usuarios al interno de la SEFIN, respecto a los servicios y gestión brindados por el personal técnico.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Valorar el nivel de percepción de los usuarios sobre los tiempos de respuesta del sistema en la utilización del SIAFI en sus actividades diarias.
- Describir la integración del SIAFI con los demás sistemas de la Secretaría de Finanzas.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Considerando que el actual Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI), es la principal herramienta con la cual que se administra, controla y maneja la gestión pública, y que su implementación se realizó a partir de la gestión del año 2006, es de considerar la necesidad de que el actual SIAFI, permita identificar si está cumpliendo con las funciones administrativas para lo cual fue creado e implementado, teniendo en consideración las implicaciones en la población quienes son los receptores directos de las gestiones necesarias, la utilización correcta y eficiente de los recursos.

En la actualidad no se cuenta con nuevas metodologías que faciliten la creación e integración de diferentes procesos que mejoren las capacidades de respuesta en el uso y manejo de la información. Lo anterior, también provoca que las tecnologías de la información tengan que adaptarse en el tiempo, a las nuevas necesidades de los

usuarios y a la integración del sistema con los demás sistemas de la Secretaría a través de interfaces que permitan la interconexión física y funcional para facilitar la gestión administrativa.

Con los resultados obtenidos se espera dar a conocer a las autoridades de la Secretaría de Finanzas, la situación actual de SIAFI para dar el seguimiento y cumplimiento del plan estratégico institucional, que le permita tomar decisiones para realizar las correcciones a dicho plan y dar la continuidad del sistema o en su defecto mejorar los procesos existentes para adecuarlo de manera correcta al logro de los objetivos institucionales estratégicos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 BASES TEÓRICAS

2.1.1. GOBERNABILIDAD

2.1.1.1. La Gobernabilidad en América Latina.

En América Latina en la década de los ochenta considerada como la “década perdida”, debido a las crisis financiera y económica que atravesaron varios países como Argentina, Brasil y México; se adoptan “políticas de ajuste estructural”, recomendadas por Organismos Internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM), que acentuaban aún más los problemas que tenían. Paralelamente, es el regreso a la democracia a los países dirigidos por dictaduras militares.

El criterio metodológico de Manuel Alcántara, señala el tratamiento del tema ha pasado por escalones diferentes en las últimas tres décadas. A partir de esto se dan dos definiciones: una estrecha y una amplia, en las cuales van a estar enmarcadas casi todas las propuestas de gobernabilidad. La estrecha reduce el concepto de ejercer del poder, mejora de la eficacia y eficiencia del gobierno, enfocándose en el actuar del gobierno. Por otra parte, la amplia se refiere al cumplimiento de las condiciones para que el poder pueda desempeñarse con eficacia, legitimidad y respaldo social. En este sentido se basan más en las condiciones que debe crear un gobierno para lograr su propósito de gobernar. (Alcántara, 1995).

Según Flisfisch, bajo condiciones democráticas la gobernabilidad es problemática, debido a la posibilidad efectiva de alternancia de partidos distintos en el gobierno y al hecho de que la reproducción del orden democrático en el tiempo exige la preservación de esa posibilidad. Por su parte Peters, coincide con Flisfisch en que la democracia representativa produce un desfase al momento de trasladar el mandato en políticas que

se lleven a cabo de manera concreta obteniendo resultados determinados. (Flisfish, 1989).

Giner y Arbós tratan la gobernabilidad como un fenómeno de múltiples dimensiones. En ese sentido refieren cuatro niveles en los que se mueven los procesos de gobernabilidad en las sociedades; el dilema legitimidad-eficacia, las presiones y demandas del entorno gubernamental o de la carga de responsabilidades, la reestructuración corporativa de la sociedad civil, y la expansión y cambio tecnológico, con sus consiguientes repercusiones demográficas, económicas, ecológicas y sociales. Ambos son parte del criterio de que los procesos avanzados de modernización en las sociedades capitalistas, son una de las causas fundamentales de la ingobernabilidad creando dificultades estructurales en la realización de los proyectos colectivos lo que se refleja en las deficiencias y contradicciones del orden político. (Arbós y Giner, 1993).

2.1.1.2. La Reestructuración del estado y la Gobernabilidad

Las discusiones teóricas sobre la reestructuración del Estado se mueven en un ámbito de localización doble. Por una parte, se aborda la crisis del modelo del Estado de Bienestar, y por otra las transformaciones del Estado (reducción y límites a las funciones que tradicionalmente llevaba a cabo). En esta línea se mueven las propuestas de los organismos financieros internacionales, las cuales representan un continuo teórico dentro del propio concepto de gobernabilidad.

El sociólogo chileno L. Tomassini (1993), propone un análisis profundo e integral de la gobernabilidad más allá de la definición estrecha. La gobernabilidad no se centra sólo en lo que se refiere al gobierno, está asociada a la idea de la estabilidad del sistema, en todas las condiciones necesarias para que esta función pueda desempeñarse con eficacia, legitimidad y respaldo social. La gobernabilidad se plantea cada vez más bajo la forma del contexto o de las condiciones bajo las cuales es posible el desarrollo económico y contemplar tres tipos de preocupaciones. La primera es el estudio de la economía del gobierno, la segunda comprende la mejora del Poder Ejecutivo el

mantenimiento del Estado de Derecho y la tercera es para asegurar el cumplimiento de las funciones del gobierno.

En un informe realizado por el Banco Mundial en 1989 sobre la situación en África, tomó la noción de “Governance”, para referirse a la capacidad del gobierno para manejar el proceso de desarrollo económico, a la transparencia y eficacia administrativa, especialmente dentro del sector público. A su vez definió la crisis de gobernabilidad como abuso de la autoridad, falta de liderazgo, incumplimiento de responsabilidades, mucho control de la información y respeto a los derechos humanos y aspectos legales.

En la misma línea marcha la propuesta del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el objetivo que los “países en vías de desarrollo” o en proceso de democratización puedan alcanzar la gobernabilidad. Su definición es expresada de la siguiente forma:

“Ejercicio de autoridad política, económica y administrativa en la gestión de los asuntos de un país en todos los planos. La gobernabilidad abarca los complejos mecanismos, procesos e instituciones por conducto de los cuales los ciudadanos y los grupos expresan sus intereses, ejercen funciones de mediación respecto a sus diferencias y ejercitan sus derechos y obligaciones jurídicas” (PNUD. 1997).

La definición comprende el ámbito económico, la toma de decisiones que tienen incidencia en las actividades económicas de un país y sus relaciones con otros, las que pueden repercutir en el desarrollo y calidad de vida de sus pobladores. En segundo lugar, el ámbito político, como espacio para acoger disposiciones en la generación de políticas. Y en tercer lugar, el ámbito administrativo, expresado en el sistema de aplicación de políticas.

Cuando las Instituciones Financieras Internacionales empezaron a utilizar el término de gobernabilidad dentro de su vocabulario político trataban de adoptar una definición menos ofensiva y más técnica que las propuestas conservadoras difundidas. Es así,

que se trata de descartar cualquier duda de que los Estados se extralimiten en el ámbito de su autoridad, ya que la cooperación que brindan estas instituciones está determinado por los criterios que ellas mismas emiten acerca de la acción y consecución de un “buen gobierno”. (Bobbio, 1994)

Cuando estos autores apelaron al vocablo gobernabilidad para encuadrar los problemas emergentes en los países desarrollados hacia mediados de los setenta, trataron de introducir un término que no se confundiera con otros de uso más asentado en el lenguaje político de entonces. En principio estas sociedades no tenían problemas clásicos de estabilidad política, la cual había sido básicamente referida a la capacidad de un régimen político para sobrevivir en el tiempo ante cambios procedentes de su entorno y tampoco tenían problemas de gobernación, en el sentido de dificultades para establecer gobiernos. Si bien el cuestionamiento a la autoridad era un rasgo esencial en estas sociedades, mal que bien gobernaban. (Bobbio, 1994)

El vórtice de sus análisis eran los problemas provocados por la ampliación de la democracia, concepto de larga tradición dentro de la historia de la teoría política, y de qué manera se podía corregir para que fuera más efectivo el desempeño del poder ejecutivo, cuando varios de los principios fundamentales de estas sociedades estaban atravesando por una crisis.

Lo importante no era si se era gobernado o si se gobernaba, sino cómo se hacía (Camou, 1995). A este tipo de preocupaciones van dirigidos los análisis de la gobernabilidad. Desde la perspectiva conservadora la contradicción existente entre gobernabilidad y democracia no se resuelve. La Gobernabilidad, al expresar una cuestión de poder, entra en contradicción con la propia Democracia, la cual respeta la lógica de la igualdad. Deliberadamente desplazan el centro de sus análisis, no a cómo resolver los problemas de carácter estructural de estas sociedades, sino a cómo atenuar problemas coyunturales que se dan en las mismas.

En América Latina el ideal democrático se centra en principios básicos que fueron acordados por grupos selectos y el sector político de oposición dispuestos a colaborar con la consolidación del sistema. El sistema político se constituye de manera que los representantes una vez elegidos, sea imposible que estos reciban presiones entre los diferentes actores. (Meschkat. 1997:89).

La gobernabilidad encierra una amplia gama de aspectos que inciden más allá de los fenómenos netamente políticos o solo para los que gobiernan, para alojarse en diversos estratos de la vida social. La gobernabilidad, para que tenga efectos en cualquier sociedad se debe basar en aspectos más complejos que la capacidad o las acciones del Poder Ejecutivo y de que sus políticas incidan en toda la sociedad y al acatamiento de las mayorías de estas en este tipo de poder. Por otro lado, tenemos las propuestas de Darío Machado, Olga Fernández y Jesús P. García Bríos (1993). Los cuales hacen un examen y brindan conceptualizaciones de la gobernabilidad en condiciones específicas.

Para Darío Machado (1993), la gobernabilidad es el nivel de armonía existente en la sociedad a través de un sistema democrático que fusione seguramente lo político, con lo económico, lo social y lo cultural. En otras palabras, la democracia política requiere para ser factor de gobernabilidad, de democracia económica y democracia social, que sustenten un necesario consenso. Para que exista un marco ideal deben suplirse todas las necesidades y la participación de los individuos, todo ello en un marco jurídico y político aceptado.

Los referentes fundamentales para evaluar la gobernabilidad en este caso, estarían determinadas por el sistema de valores, los cuales deben estar legitimados y reconocidos socialmente y, por otra parte, la sociedad concreta. La propuesta de Olga Fernández parte del análisis del sistema político, donde se establece una relación entre gobernabilidad y democracia, manteniendo a través de gobernabilidad el control de la sociedad, con acciones que beneficien a la mayoría de la población. (Fernández, 1995)

Por su parte Jesús P. Brígos, proporciona uno de los análisis más completos, al examinar la gobernabilidad como faceta de la vida política vinculada a la permanencia del régimen existente, la utilización del poder político y al cumplimiento de los logros del objetivo del sistema, se encuentran relacionados para el establecimiento de una nueva forma de gobernar y los medios a través de los cuales se materializará el mismo.

Llegando a señalar: “Gobernar comprende la acción de administrar los recursos del Estado en beneficio de la sociedad; pero es además, y por encima de todo, dirigir un modelo de desarrollo en el cual no son las clases privilegiadas en el poder las que toman las decisiones, sino que esa facultad tiene que ser cada vez más masiva a todo el organismo social; un modelo en el cual no se busca dirigir con la participación de la sociedad y bajo una determinada certificación de tipo ideológica, bajo un proceso en el que las autoridades se actualizan permanentemente.(Brígos, 2000).

La gobernabilidad está vinculada a la estabilidad y equilibrio de la sociedad en su conjunto. Refiriéndose al ejercicio del poder a través de la relación dirigentes y dirigidos, en la cual estos últimos tengan una incidencia real y efectiva en el proceso de toma de decisiones, para hacer efectivas políticas tanto sociales, económicas y culturales en toda la sociedad en un marco legítimo y estable que a la vez se encuentre sustentado por un necesario y mayoritario consenso.

Comprender la acción de administrar los recursos del Estado y a través de ello, administrar la sociedad, pero es además, y por encima de todo, una faceta importante de la acción de conducir un modelo de desarrollo en el cual no sean elites en el poder las que tomen esas decisiones que afectan a toda la sociedad, sino que esa facultad tiene que incluir la participación cada vez más masiva de todo el organismo social. Un modelo en el cual no se busca dirigir con el apoyo de las masas y bajo una determinada legitimación ideológica, sino que se aspira a lograr alcanzar la dirección de los individuos como seres sociales por sí mismos, en un proceso de renovación permanente de la autoridad, enfocada al autogobierno.

2.1.1.3. Dimensiones de la Gobernabilidad

La gobernabilidad permite articular una serie de dimensiones que son de importancia vital para el estudio de la gobernabilidad, en nuestras condiciones, sin dejar de reconocer otras que igualmente son válidas para el estudio de la gobernabilidad, como la atención al desarrollo, descentralización, la cultura política, rendimiento de las políticas públicas, entre otras. Pero en función de nuestro objeto de estudio y la importancia que revisten, se trabaja con seis dimensiones básicas.

Las dimensiones de la gobernabilidad que se consideran más sobresalientes son:

- a) Legitimidad, entendida como la condición de aceptación que tiene la autoridad, o más ampliamente, el poder a la vista de toda la sociedad;
- b) Eficacia, tomada en el doble aspecto de la idoneidad de las políticas diseñadas por el gobierno para reducir las contradicciones presentes en la sociedad y distribuir equitativamente las riquezas
- c) Democracia, según Fernando Vallespín (2000), la democracia no existe más que como ideal, o mejor, ideales que se corresponden a distintos modelos normativos. Sus diferentes concreciones históricas expresan, así, la forma a través de la cual esos ideales se intentan adaptar a los límites y condicionantes sociales particulares y también históricos. Siguiendo la anterior afirmación podemos señalar que la democracia es un tipo ideal que siempre va a estar en constante desarrollo, identificada cada vez más con el tema del autogobierno y el progreso de ésta con la ampliación de los campos en los que los métodos de autogobierno son puestos a prueba, respondiendo dos preguntas centrales: “¿quién gobierna?” y “¿cómo gobierna?”.

Tratando de ser más exactos y siguiendo el criterio brindado por Marta Harnecker (1998). Se plantea que la democracia va estar nucleada en torno a tres aspectos fundamentales: el problema de la representatividad y los derechos ciudadanos o la democracia política, referida al régimen político y pone el acento en la libertad de elegir gobernantes y en los derechos civiles de todos los ciudadanos; el problema de la igualdad social; referida al componente sustancial real o social, lo que implica la

solución de los problemas más sentidos por la población, cosas que permiten avanzar hacia una sociedad más igualitaria y el problema de la participación o protagonismo del pueblo.

Un proyecto de una sociedad más humanista debe conservar estos tres tipos de democracia. Además de poner en práctica transformaciones sociales profundas que tiendan hacia la igualdad social cada vez mayor, no se puede prescindir de un sistema de representación ciudadana. Ni se puede gobernar sin delegar tareas de gobierno en los representantes del pueblo.

d) Participación, definida como un proceso de involucramiento activo de los ciudadanos (percibidos en su diversidad real) en las distintas fases de los procesos de toma de decisiones públicas, ante todo mediante prácticas sistemáticas y efectivas políticamente de democracia directa, implicando la elección y control de la representación, realizada de una manera transparente y sin mediaciones distorsionadas de la voluntad popular. Expresando la búsqueda de una nueva expresión política, en la que se supere la diferencia entre dirigentes y masas, de una fórmula que posibilite al individuo convertirse en sujeto de su propio mundo

e) Estabilidad, referida al orden tanto político como social de toda la sociedad. Que exista un clima de tranquilidad en el país, que no existan crisis importantes que afecten a la mayoría de la población y el normal desenvolvimiento de las funciones del Estado.

2.1.1.4. Características de La Gobernabilidad

Las nuevas características de la Gobernabilidad parten de las nuevas condiciones de un nuevo mundo globalizado (Messner/Nuscheler, 1997). Entre estas destacan:

1. La gobernabilidad debe ser poli céntrica, cada país debe ser tratado de forma distinta, en caso contrario, estaría condenado al fracaso. Se deben superar los bloqueos comerciales que genera la diferencia de poderes entre los Estados, lo que no

permite cooperar globalmente y percibir las realidades y tomar iniciativas para una política mundial.

2. A nivel interno, la gobernabilidad depende de la correcta coordinación para la toma de decisiones de manera conjunta, contando con la participación de todos los sectores, con la finalidad de obtener beneficios colectivos y que cuenten con apoyo general.

3. La gobernabilidad no se limita al multilateralismo en el plano global. Muchos problemas requieren respuestas políticas en diferentes esferas de acción, desde locales hasta globales. Hay medidas de resguardo y protección que se deben lograr a través de convenios internacionalmente y después trasladarlos y ejecutarlos al plano nacional

4. Se debe convertir la percepción tradicional de la soberanía en una reliquia equivocada de un mundo de países divididos que hace tiempo dejó de existir. El dominante mundo de la cooperación exige renuncias a la soberanía que el nuevo orden internacional ya ha impuesto. Por otra parte, las grandes potencias deben abrirse a la cooperación, también las grandes potencias deben conjuntar esfuerzos, para obtener una mejor capacidad de acción y solución de problemas y mayor peso político mundial.

5. Exige una reingeniería del aparato gubernamental e innovaciones de sus instituciones, ya que todas las áreas de injerencia de las decisiones políticas van encaminadas al bienestar general de la población como la seguridad nacional, la salud y la educación, entre otras. Es necesario conjuntar capacidades sectoriales separadas en redes normativas eficientes, pero también reorientar las esferas de la política individuales. La política de desarrollo debe coordinarse más internacionalmente, luego llevarlo al ámbito interno por medio de una coordinación de la política a través de un proyecto que permita la sostenibilidad y la capacidad de cooperación.

6. Es un proyecto en el que no solo únicamente participan los gobiernos o las organizaciones internacionales. En muchos casos estos recurren a los conocimientos prácticos y la colaboración de actores privados, ante la necesidad de incorporar actores

sociales a la solución de los problemas globales. La política tiene crecientemente lugar en estructuras en red horizontal y vertical. En campos de la política individuales (medio ambiente, derechos humanos y desarrollo), las ONG's conservan una función consultora, correctiva y de participación en el diseño.

7. La gobernabilidad tiene como condición mantener la paz perpetua, basada en primer lugar una paz garantizada al largo plazo, la que solo puede existir entre países organizados constitucionalmente; segundo la política no necesita la coordinación de un estado que este sobre los demás, sino la regulación efectiva del cumplimiento de los deberes y derechos internacionales y tercero la comunidad global debe cimentarse bajo una constitución cosmopolita la que debe estar fundamentada en los derechos humanos universales.

2.1.2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y su evolución se ven reflejadas en la vida cotidiana de las personas de varias maneras y formas. El impacto experimentado en la aplicación de nuevas tecnologías ha tenido como efecto que en la mayoría de los casos, ya no se puedan prescindir de ellas, mucho menos evitar mantenerse en una constante mejora y actualización tecnológica. Ya que con ello han ayudado a mejorar y hacer eficiente diversas áreas y actividades como ser: campo laboral, económico, gubernamental, educación, salud, el comercio, la información, la comunicación interpersonal, etc. Permitiendo la creación de nuevas formas de organizar el trabajo, la aparición de mercados emergentes y nuevos contenidos. (Alfonso Gimeno, 2010).

De igual manera, como refieren Criado, Ramilo y Serna (S/F) el manejo de las TIC puede constituirse como agente de cambio en los niveles de dirección y administración de recursos y personal, para colaborar en la modificación de los elementos técnicos como ser estructuras organizativas, tecnologías instaladas, procesos de mejora, entre otros. Proporcionando una mayor importancia en el cambio en los valores y

comportamientos de los participantes de la organización u otros actores que ayudan con sus aportes a configurar la cultura organizativa existente y ampliarla hacia horizontes más congruentes con la actividad diaria de la organización.

Es por ello que el empoderamiento de nuevas tendencias, la aceptación y actualización de TIC, así como su ritmo considerable de crecimiento y mayor auge y que en su mayoría están siendo utilizados y adquiridos como activos en las empresas de capital privado, no deben de dejar de considerarse y ampliarse su utilización para las mejoras de las actividades de cualquier gobierno. Esto se puede realizar teniendo en consideración para mantener y generar información clara y precisa para lograr una socialización de las actuales TIC, apoyándose en la educación organizacional y capacitación adecuada y constante que pueda dar a los usuarios las habilidades necesarias para utilizar las TIC y medir el impacto de estas herramientas.

Betancourt (2006), menciona que uno de los impactos importantes y visibles de la aplicación de las TIC, ha sido su inclusión en la gestión gubernamental, en donde se ha visto mayormente su impacto en el acceso a internet, pero considerando que no solo este aspecto se convierte en lo más importante. Sino que ha sido evidente el mejoramiento en la colaboración y modernización de los procesos de gestión pública, identificación y mejora de la administración de los bienes y recursos públicos, la prestación de servicios a la ciudadanía y la mejoría de la gobernabilidad, lo anterior ha servido para estimular y desarrollar internamente a las TIC; pero también prestan la oportunidad de redefinir los conceptos y formas tradicionales de participación ciudadana y democracia.

Debe de considerarse una verdadera implementación de Gobierno Electrónico (GE), buscando la transformación de la mentalidad y el paradigma de cambio en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC (CEPAL,2011). Mejorando el acceso a los usuarios de información pública, aumentando la transparencia y la participación ciudadana. El aspecto más importante de GE, es poder tener una estructura tecnológica que logre tener una sostenibilidad de los

procesos y que sean constantes en el tiempo y en cada gestión gubernamental, entendiendo el compromiso de dar seguimiento a estas mejoras tecnológicas y de gestión.

Hacer posible el involucramiento de todos los actores necesarios que ayuden a lograr las mejoras gubernamentales a los servicios prestados y generados por el estado, se deberá incluir a los participantes externos, en especial el Sector Privado, hacerlos partícipes de nuevos cambios e iniciativas a fin de mejorar el servicio prestado y que en realidad conozcan los beneficiarios directos que obtendrán de las TIC. Así mismo los gobiernos deben de escuchar sus planteamientos, porque como referimos anteriormente ellos cuentan con mejor tecnología y que puedan aportar no solo conocimientos tecnológicos sino también de ideas y pensamientos de acorde con el mejoramiento mutuo.

El análisis y estudio de las necesidades de gobierno, con lleva a identificar áreas en las cuales las TIC, se implementen de manera que ayuden a mejorar la eficiencia de las actividades, mejoramiento de tiempos de respuesta y que los resultados de estas actividades cumplan con los objetivos para los cuales fueron implementados. Ahora bien ante lo anterior nos hacemos la siguiente pregunta ¿Las TIC dependen de programas que satisfagan necesidades? Las respuestas podrían ser varias, correctas y/o negativas, pero si debemos de pensar en los usuarios que diseñan, definen procedimientos, desarrollan las aplicaciones, están estos identificados con la labor que realizan y si en verdad piensan en función de los usuarios finales. (Rincón Cardenas, 2003)

Tal y como lo define, (Petersen, 2009), lograr identificar una necesidad ciudadana en la que a través del uso de herramientas de tecnología le permita ser partícipe de los procesos más comunes como ser políticos, económicos y sociales que realizan las sociedades. Esta debe ser la condición principal y fundamental en la cual las TIC se deben de centrar. ¿Quién conoce más de los procesos o qué necesidad tiene se cubre, sino es el mismo ciudadano? El ciudadano está a la espera recibir información de que

las actividades y acciones de gobierno se hagan bien, recibir información que ayude a despejar sus dudas y que las acciones detallen que se ha cubierto en tal gestión gubernamental y también un elemento de acción participativa y tener un sentido de propiedad del gobierno.

2.1.2.1 Principales Características de la Tecnología de la Información

- Inmaterialidad (Posibilidad de digitalización). Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) convierten la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial. Mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de pequeño tamaño (discos, CD, memorias USB, etc.). A su vez los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de una forma transparente e inmaterial. (Rosario, Jimmy, 2005).

Esta característica, ha venido a definir lo que se ha denominado como "realidad virtual", esto es, realidad no real. Mediante el uso de las TIC se están creando grupos de personas que interactúan según sus propios intereses, conformando comunidades o grupos virtuales.

- Instantaneidad. Se puede transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas "autopistas de la información". Se han acuñado términos como ciberespacio, para definir el espacio virtual, no real, en el que se sitúa la información, al no asumir las características físicas del objeto utilizado para su almacenamiento, adquiriendo ese grado de inmediatez e inmaterialidad. (Rosario, Jimmy, 2005)

- Aplicaciones Multimedia. Las aplicaciones o programas multimedia han sido desarrollados como una interfaz amigable y sencilla de comunicación, para facilitar el acceso a las TIC de todos los usuarios. Una de las características más importantes de estos entornos es "La interactividad". Es posiblemente la característica más

significativa. A diferencia de las tecnologías más clásicas (TV, radio) que permiten una interacción unidireccional, de un emisor a una masa de espectadores pasivos, el uso del ordenador interconectado mediante las redes digitales de comunicación, proporciona una comunicación bidireccional (sincrónica y asincrónica), persona-persona y persona-grupo. Se está produciendo, por tanto, un cambio hacia la comunicación entre personas y grupos que interactúan según sus intereses, conformando lo que se denomina "comunidades virtuales".

El usuario de las TIC es por tanto, un sujeto activo, que envía sus propios mensajes y, lo más importante, toma las decisiones sobre el proceso a seguir: secuencia, ritmo, código, etc. (Rosario, Jimmy, 2005). Otra de las características más relevantes de las aplicaciones multimedia, y que mayor incidencia tienen sobre el sistema de información, es la posibilidad de transmitir información a partir de diferentes medios (texto, imagen, sonido, animaciones, etc.). Por primera vez, en un mismo documento se pueden transmitir informaciones multi-sensoriales, desde un modelo interactivo.

2.1.3 GOBIERNO VIRTUAL O ELECTRÓNICO

En base a las Tecnologías de información (TIC), podemos añadir el concepto de "Gobierno Virtual o Electrónico", es un concepto que cada día gana más vigencia y que representa actualmente la tendencia más innovadora y modernizadora que busca obtener un mayor impacto en las Instituciones del sector público, implementando dentro de los Gobiernos de cada país. Y que busca disminuir la complejidad de los procesos internos generados por el servicio público y que así mismo amplía los procesos, servicios administrativos y financieros ofrecidos, esto se realiza generalmente a través de un portal virtual de información y colaboración generando una verdadera reingeniería organizacional e institucional que ayuda a la transparencia y manejo de la información.

A partir del gobierno electrónico y según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), no es más que "Aquellas actividades basadas en las TIC y en particular Internet, que el Gobierno desarrolla, para aumentar la eficiencia de la gestión

pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de Gobierno de un marco más transparente".

Para considerar la implementación del Gobierno Electrónico (GE), lo primero por hacer es realizar el cambio de mentalidad de los individuos y modificar ese paradigma del cambio dentro de la gestión de gobierno, como lo dice la (CEPAL, 2011), siendo este concepto el que fusiona el uso intensivo de las TIC, mejorando el acceso a los usuarios de información pública, aumentando la transparencia y la participación ciudadana. Quizá el aspecto más importante de GE, es poseer la estructura tecnológica para que los métodos y técnicas utilizados permitieran su mantenimiento y conservación en cada momento de la gestión gubernamental, generando el compromiso y motivando la participación de seguimiento de mejoras en tecnología y gestión.

En igual forma Golmand, R. (2002), expresa sobre el concepto de que “el e-government implica el desarrollo de actividades inherentes a la administración pública en el mundo virtual, apuntando a mejorar la eficiencia, responder a las presiones de los ciudadanos y empresas en cuanto a la utilización de la nueva tecnología informática, de comunicaciones y fundamentalmente Internet, e incrementar la transparencia del estado”

El Gobierno Electrónico puede ser implementado iniciando con definir estrategias innovadoras, la modernización y un direccionamiento de a dónde y cómo transformar a la gestión de gobierno, en virtud de las dimensiones de cambio, excelencia y mejoramiento, tanto de los productos y procesos administrativos-financieros que se dan en los entornos virtuales, como de la participación e integración de los actores y entre los actores que establecen vínculos en tales espacios.

A decir de Carrillo, Piñero y García (2004), el gobierno electrónico no sólo se constituye en una herramienta que permitirá incorporar valor a las funciones hasta ahora desempeñadas, a través del uso intensivo de las TIC, sino que plantea la posibilidad de ser utilizado como una estrategia de gestión para alcanzar la modernización en relación

con la necesidad de una mayor excelencia y transparencia en la gestión de sus funciones, así como la búsqueda de una mayor eficiencia y mejoramiento de la calidad, responsabilidad, democratización y ampliación de la cobertura en la prestación de los servicios y su vinculación con la sociedad.

El avance y nivel de gobierno electrónico en las gestiones públicas ha sido estudiado desde diversas dimensiones. La Red de Administración Pública de las Naciones Unidas (UNPAN, cit. Por Pocoví y Farovollini, 2002). Propone categorías o niveles a saber: 1. Presencia emergente en línea (información estática); 2. Presencia mejorada en línea (información más dinámica y con opciones); 3. Presencia interactiva en línea (intercambio de información formal entre el usuario y el Gobierno); 4. Presencia transaccional en línea (acceso fácil a los servicios, priorizados por el usuario); y 5. Presencia totalmente integrada en línea (portal único que incluye el total de los servicios).

Por su parte, según Silvio (2000), hay variaciones en cuanto a la relación con la disponibilidad, el acceso y el uso de tecnologías asociadas a la virtualización, portales en la web, con diferentes grados de interactividad y uso de las TIC como parte de sus procesos de cobertura de los servicios financieras- administrativas. De allí, la necesidad de revisar desde las plataformas institucionales, el alcance y cobertura que los servicios virtuales que otras dependencias ofrecen en términos de avance; no sólo del uso de las TIC, sino del gobierno electrónico como estrategia de modernización y transparencia en acceso de los ciudadanos.

2.1.3.1. Gobierno Electrónico en Honduras

En Honduras y como parte de una política de estado y desde comienzos de 2010 se definió el Plan de Nación y Visión de País, el cual está basado en cuatro objetivos nacionales, que permitirán el crecimiento y desarrollo del país. Y en la cual el Objetivo 4. Que reza “Un estado moderno, transparente, responsable, eficiente y competitivo”, tiene como Meta 4.4 Desarrollar los principales procesos de atención al ciudadano en

las instituciones del estado por medios electrónicos. Lo cual parte como un inicio de lograr la creación de un gobierno electrónico en Honduras. (SEPLAN, 2014)

El desarrollo de políticas públicas en materia de Gobierno Digital en Honduras ha tenido varios ensayos, pero sin grandes resultados. En la década de los 90 se creó la Unidad Presidencial en Organización e Informática; y se nombró un Ministro Asesor Presidencial, el cual no tuvo continuidad después de 1994. Posteriormente, pasaron cerca de diez años para que en el marco de la Comisión Presidencial de Modernización del Estado se estableciera una visión del Sector Infotecnología y su importancia estratégica para el desarrollo nacional. (SEPLAN, 2014)

Con relación al marco legal e institucional, se han realizado esfuerzos en la elaboración de los borradores de anteproyectos de ley: Firma Electrónica, Gobierno Digital y Tecnologías de Información y Comunicación; sin embargo, una revisión de lo realizado hasta ahora permite concluir que el desarrollo institucional ha sido débil, sin una visión alineada con las prioridades de gobierno ni con facultades jurídicas necesarias para liderar la formulación y puesta en marcha de un programa nacional de Gobierno Digital, de manera que a la fecha no existe un organismo rector o instancia responsable de definirla y ejecutarla. (SEPLAN, 2014).

Considerando lo anterior, la Dirección General de Competitividad e Innovación (DGCI) de la SEPLAN ha tomado el liderazgo en este campo, realizando acciones como las siguientes:

En mayo de 2010, con apoyo del Banco Interamericano del Desarrollo (BID), se realizó un diagnóstico del estado actual del Gobierno Digital en Honduras desde varias perspectivas (oferta, demanda, stock de infraestructura, grado de madurez, etc.); una propuesta de política de desarrollo al respecto; lineamientos estratégicos y un plan de acción para la implementación de la política. (SEPLAN, 2014).

En 2011, con el apoyo del Gobierno de Corea, se definieron los lineamientos para el desarrollo del Plan Maestro TIC para Honduras, con el objeto de planificar y alinear las acciones para el desarrollo y promoción del sector. Como parte de este esfuerzo se realizaron los estudios de factibilidad para la implementación del (i) Portal del Gobierno; (ii) Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contratación del Estado y; (iii) Ventanilla Única para el Sistema Electrónico de Aduanas. (SEPLAN, 2014)

En 2013 se elaboró un “Manual para el desarrollo de Sitios Web de Gobierno”, mediante el cual se busca fomentar la interoperabilidad de los sistemas dentro del sector público y con el sector privado, así como el cumplimiento de estándares básicos para facilitar y mejorar la prestación de servicios de las instituciones públicas a los ciudadanos.

Su principal objetivo, promover el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones del Estado, para crear un nuevo modelo de administración pública que permita mejorar cualitativamente la provisión de servicios e información a los ciudadanos, así como aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia del sector público, con plena participación ciudadana.

Tomando como punto de partida lo anterior la Secretaría de Planificación (SEPLAN, 2014), establece las siguientes iniciativas para colocar a Honduras a la vanguardia como Gobierno Digital, como ser:

2.1.3.2. Interoperabilidad

La interoperabilidad es la habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información, que facilite la toma de decisiones y coordinación de los programas y servicios de las instituciones públicas, con el fin de mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos y empresas.

La interoperabilidad posee tres dimensiones:

1. Organizacional, relacionada con la definición de los objetivos o reglas de la institución, modelo de procesos de la institución y colaboración entre las administraciones que desean intercambiar información, pudiendo presentar diferentes estructuras y procesos internos.
2. Semántica, relacionada con asegurar que el significado de la información entregada sea comprendido por cualquier otra aplicación, en otras palabras, procesar la información de una forma integrada y con el sentido integrado;
3. Técnica, que abarca los asuntos técnicos que involucran los sistemas de información y los servicios entregados; trata acerca de las interfaces, servicios de interconexión, integración, presentación e intercambio de datos, accesibilidad y servicios de seguridad de la información.

Considerando que el intercambio de información entre las instituciones de gobierno es fundamental para mejorar la prestación de servicios de gobierno a través de internet, todas las instituciones de gobierno deberán facilitar mecanismos para que otras instituciones de gobierno puedan acceder a información de su interés, por lo que la adopción de estándares de intercambio de información y comunicación son necesarios.

2.1.3.3. Portal de Gobierno

Uno de los proyectos de corto plazo identificados dentro del Informe final del Gobierno Electrónico de Honduras es la actualización del Portal de Gobierno (www.gob.hn), el cual sirve como punto unificado de acceso a las páginas web de las diferentes instituciones del Poder Ejecutivo y de otros poderes del Estado.

Aunque el sitio existe desde el año 2004, actualmente requiere de una completa actualización, tanto de la tecnología como de la información de referencia (noticias,

nombres de funcionarios, direcciones, teléfonos y servicios disponibles) de cada una de las instituciones que integran los poderes del Estado (ejecutivo, legislativo y judicial).

2.1.3.4. Contact Center Gubernamental

Este concepto se identifica de manera que se den a los servicios de orientación telefónica al ciudadano, que concentran toda la información de los trámites y servicios que proveen las instituciones públicas y brindan servicios de información básica de trámites a la ciudadanía. Esta información debe ser la misma que esté disponible dentro del Portal de Gobierno.

El Contact Center Gubernamental comprende un número único de acceso, donde se pueden registrar quejas y denuncias del ciudadano, de manera ágil y rápida para ser canalizadas a las entidades del gobierno responsables de dar respuesta; además, puede brindar información para trámites con entidades de gobierno, esta es una herramienta que permitirá dar seguimiento, obtener información y el estatus de las consultas y quejas. De esta forma el gobierno se compromete a brindar la más alta calidad y esmero en el servicio.

2.1.3.5. Centro de Datos Gubernamental

Tal como se expresó al inicio de este eje, la implementación del gobierno digital tiene como objetivo contribuir a la construcción de un Estado más eficiente y transparente. Con el fin de alcanzar tal objetivo, es necesaria la construcción de una arquitectura de interoperabilidad que permita la integración entre los diversos sistemas de gobierno y de una intranet gubernamental. La Arquitectura Orientada a Servicios (SOA, por sus siglas en inglés), con el empleo de Web Services y con la planificación de procesos de negocios, ha sido la forma reconocida para trazarse un camino que conduzca al objetivo arriba delineado.

El Centro de Datos Gubernamental permite, entre otros aspectos, lo siguiente:

- Unificar las diversas bases de datos institucionales en un sólo local, obteniendo economías de escala.
- Facilitar el proceso de homologación y composición de los diversos servicios.
- Contar con mecanismos de contingencia y continuidad del negocio; además de almacenar la información, de manera que se obtengan niveles adecuados de calidad de servicio, de seguridad informática y economías de escala en la contratación de las soluciones computacionales que requiere el estado.
- Disponer de infraestructura para contingencias para garantizar la sostenibilidad de los servicios de información que se prestarán en el marco del gobierno electrónico.
- Automatizar procesos con el fin de lograr mayor efectividad y eficiencia en los servicios prestados. La dependencia cada vez mayor de estas tecnologías hace que su operatividad deba estar garantizada por altos niveles de confiabilidad y disponibilidad.

Por lo anterior, el Centro de Datos Gubernamental debe diseñarse considerando como aspectos fundamentales una infraestructura para contingencia y el apego a las mejores prácticas de la industria. Esto permite operar con todos sus equipos servidores y componentes de infraestructura tolerables a fallas, incluyendo enlaces de telecomunicaciones, aire acondicionado de precisión, monitoreo, sistemas de respaldo de información, extinción contra incendios y suministro de energía eléctrica.

2.1.3.6. Sistema Nacional de Certificación Digital.

Los datos, información y sistemas de información del gobierno deben ser protegidos contra amenazas, de forma tal que satisfagan los requisitos de seguridad de la información, tales como: la autenticación de los usuarios, la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos. Las transacciones entre ciudadanos, administración y empresas deben ser lo más seguras posible, aplicando los medios técnicos necesarios. Existen diversos estándares y recomendaciones en esta área, tales como los de la norma ISO/IEC 17799.

La seguridad es un proceso que debe estar inmerso en todas las etapas del ciclo de desarrollo de un sistema. Los sistemas deben poseer registros históricos (logs), para permitir auditorías y pruebas forenses, siendo imprescindible la adopción de un sistema de sincronismo de tiempo centralizado; también se deben utilizar mecanismos que garanticen la autenticidad de los registros almacenados, de preferencia con firma digital.

El Certificado Digital funciona como una especie de documento de identidad virtual que permite la identificación segura de un mensaje o transacción en red, utilizando procedimientos lógicos y matemáticos complejos para asegurar la confidencialidad, la integridad de la información y confirmación de autoría. De esta forma, además de los costos incurridos, se debe buscar la utilización gradual de esta tecnología, a fin de garantizar seguridad y protección de los datos.

2.1.4 LA SECRETARÍA DE FINANZAS

Es la encargada de la formulación, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas relacionadas con las finanzas públicas y el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República; lo relativo al crédito y la deuda pública, la programación de la inversión pública, el control fiscal de los puertos y aeropuertos y todo lo relacionado con las obligaciones tributarias (SEFIN).

Visión

Consolidar el liderazgo de la Secretaría de Finanzas, mediante la administración innovadora y eficaz de la hacienda pública, dentro de un marco de legalidad, justicia y honestidad, que permita alcanzar un Gobierno justo y transparente, fomentando así, el desarrollo sustentable para todas y cada una de las regiones y municipios de la República.

Misión

Asegurar la eficaz y honesta obtención, administración y aplicación de recursos, en un marco de legalidad y justicia, con la participación y el conocimiento de la sociedad, a fin de hacer viables los programas de Gobierno para el desarrollo sustentable del Estado.

Objetivos

Optimizar la administración de las finanzas públicas dentro de un marco de legalidad y justicia para impulsar el desarrollo sustentable del país. Garantizar las finanzas públicas sanas, claras y transparentes. Optimizar la toma de decisiones para hacer eficiente el manejo de las finanzas públicas y mejorar la calidad en el servicio al público.

La Secretaría de Finanzas en los últimos años ha obtenido sustanciales avances desarrollando e implementando del SIAFI, sin dejar de lado las características del mismo como ser: la centralización normativa, descentralización operativa, registro único de transacciones, procedimientos que delimitan funciones, niveles de responsabilidad y producción de diferentes informaciones de la gestión.

2.1.5 EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INTEGRADO (SIAFI)

El SIAFI pone en práctica los principios de Contabilidad Gubernamental Integrada, facilitando la creación de información financiera y no financiera cumpliendo las cualidades de integridad, claridad, aplicabilidad, materialidad, confiabilidad, manifestación fidedigna, comparatividad y oportunidad; lo que permite la estandarización del hardware en las instituciones del sector público para que se

produzca una adecuada interconexión a servidores principales por medio de fibra óptica o cualquier otro medio de comunicación.

El SIAFI está integrado por los subsistemas de tesorería, presupuesto, contabilidad, recursos humanos y administración de bienes. Además, tiene conexión con los sistemas de Sistema de Análisis y Gestión de Deuda (SIGADE), el sistema de Compras y Contrataciones del Estado (HONDUCOMPRAS), los centros de registro con cada una de las gerencias financieras de las instituciones del gobierno central, gobiernos locales y empresas públicas con la Secretaría de Finanzas, impactando en todos los sectores y funciones de la organización.

Lo anterior permite que el desarrollo y funcionamiento de cada sistema y subsistema, se haya directamente influido por los sistemas vinculados constituyendo una cadena en la que el desarrollo es determinado por las metas alcanzadas. Por tanto, las características de la reforma de un sistema condicionan los restantes. Así mismo, cuenta con un marco de políticas, normas, principios, procedimientos técnicos, herramientas informáticas.

Sistema de Administración Financiera Integrada

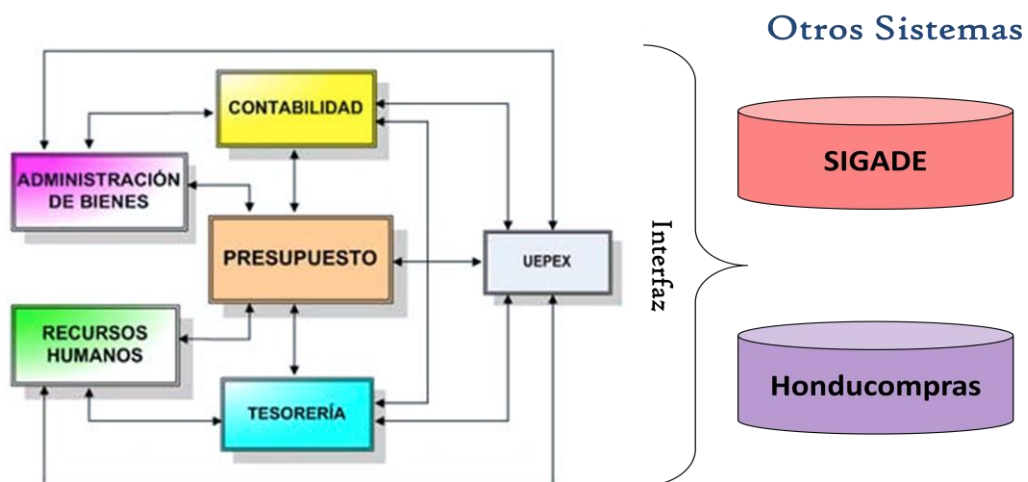


Figura 1. Sistema de Administración Financiera Integrada.

Fuente: SEFIN (2014).

2.1.5.1. SISTEMA DE GESTIÓN Y ANÁLISIS DE DEUDA (SIGADE)

El Sistema de Crédito Público se basa en la capacidad del Estado y de sus instituciones para contraer pasivos reales o contingentes, con el resto de la economía y el mundo, en el corto o largo plazo. Esta capacidad conocida como endeudamiento, se origina a través de obligaciones efectivamente contraídas mediante operaciones específicas de crédito público, que en su conjunto se denomina “Deuda Pública”. El volumen y complejidad de las operaciones financieras como fuente de financiamiento exige contar con modernas técnicas e instrumental para la toma de decisiones, para lo cual debe ponerse énfasis en la estructuración de un registro único y confiable de la deuda pública, por dicho motivo se toma en cuenta en el Sistema de Gestión y Análisis de Deuda (SIGADE), desarrollado por la UNCTAD.

2.1.5.2. SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DEL ESTADO (HONDUCOMPRAS).

El Sistema de Compras y Contrataciones, debido a que el Estado accede a bienes, obras y servicios requeridos para el cumplimiento de objetivos y metas; esta está generalmente dirigida a analizar la legalidad de los actos y evaluar la calidad y oportunidad de los bienes y servicios requeridos.

2.1.5.3. SUBSISTEMA DE PRESUPUESTO

El Subsistema de Presupuesto, está constituido por políticas, normas, recursos, instituciones y procedimientos; con el objetivo de prever los montos y fuentes de los recursos y posteriormente asignarlos a cada una de las instituciones, a fin de cumplir los objetivos y metas del sector público; requiere para su funcionamiento, de decisión política, unidades técnico normativas centrales y unidades periféricas responsables de su operatividad.

SUBSISTEMA DE PRESUPUESTO

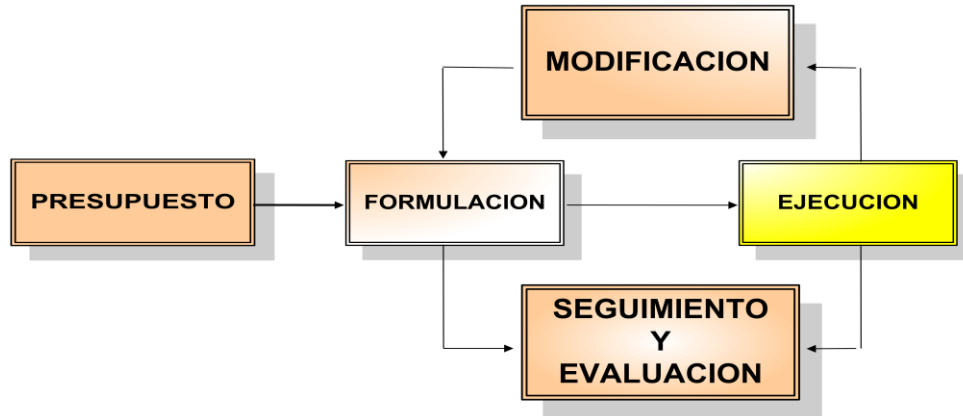


Figura 2. Subsistema de Presupuesto.

Fuente: SEFIN (2014).

2.1.5.4. SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES

El Subsistema de Administración de Bienes, está constituido por el conjunto de principios, normas, instituciones, recursos y procedimientos administrativos que se aplicarán para las altas, bajas y transferencias del patrimonio del Estado. Se entiende como patrimonio del Estado a los bienes de dominio público y privado, que es menester registrar, conservar, mantener, proteger, reasignar y /o concesionar su explotación o uso.

SUBSISTEMA ADMINISTRACION DE BIENES NACIONALES

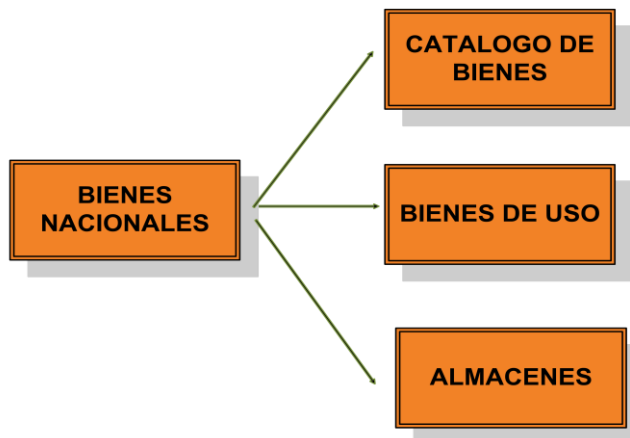


Figura 3. Subsistema Administración de Bienes Nacionales.

Fuente: SEFIN (2014).

2.1.5.5. SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.

El Sistema de Administración de Personal, está constituido por el conjunto de normas, principios, recursos, procedimientos, métodos y técnicas que regulan la función pública, uniformando las políticas y la gestión de personal con que cuenta el Estado para llevar a cabo los objetivos de sus instituciones. Asimismo, comprende los instrumentos básicos como ser: la estructura orgánica, estructura y escala de personal y los procedimientos para su operatoria y registro.

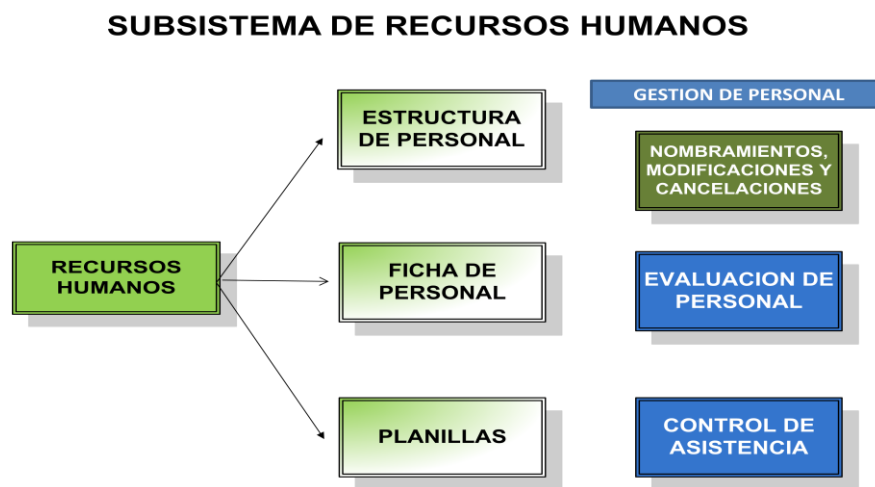


Figura 4. Subsistema de Recursos Humanos.

Fuente: SEFIN (2014).

2.1.5.6. SUBSISTEMA DE CONTABILIDAD

Comprende un conjunto de principios, normas, recursos y procedimientos técnicos utilizados para procesar, evaluar y exponer los hechos económicos que afectan o pueden llegar a afectar el patrimonio de las organizaciones. Cuando esa contabilidad es aplicada en las organizaciones públicas donde están presentes regulaciones jurídicas, normas técnicas y/o prácticas administrativas que las singularizan, tales como el sistema legal de ejecución del presupuesto, las normas de control existentes, los requerimientos de las cuentas nacionales, entre otras, se la denomina contabilidad gubernamental.

SUBSISTEMA DE CONTABILIDAD

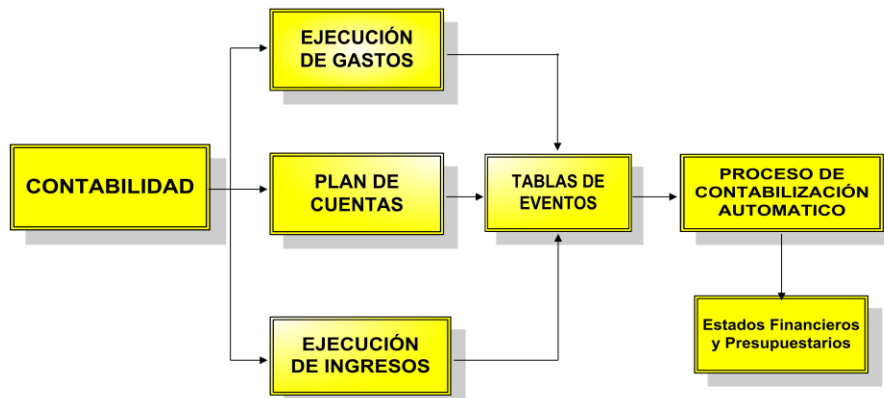


Figura 5. Subsistema de Contabilidad.

Fuente: SEFIN (2014).

2.1.5.7. SUBSISTEMA DE TESORERÍA

El Sistema de Tesorería, comprende la Programación Financiera, el Registro de Beneficiarios, la Cuenta Única del Tesoro y la Conciliación Bancaria; a través de la concepción de la Tesorería General de la República como una gerencia financiera responsable de la administración de los recursos y su canalización para la cancelación de las obligaciones del Estado. (Portal SEFIN, www.sefin.gob.hn).

SUBSISTEMA DE TESORERÍA

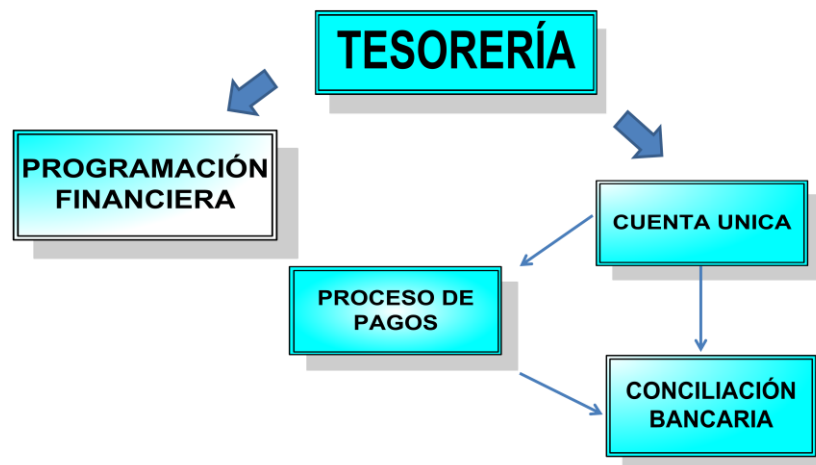


Figura 6. Subsistema de Tesorería.

Fuente: SEFIN (2014).

Es por ello que este Subsistema, se considera es el más importante ya al hacer uso y tener en funcionamiento la operatoria de la Cuenta Única del Tesoro (CUT), se permite optimizar la administración de los recursos, de este modo los proveedores o beneficiarios que contratan con el Estado reciben sus pagos directamente en su cuenta, a través de Transferencia Bancaria (TRB), en cualquier de los bancos del sistema comercial, lo que da como resultado un verdadero proceso de reingeniería en la Administración Pública.

PROCESO DE PAGO EN SIAFI (TRB)

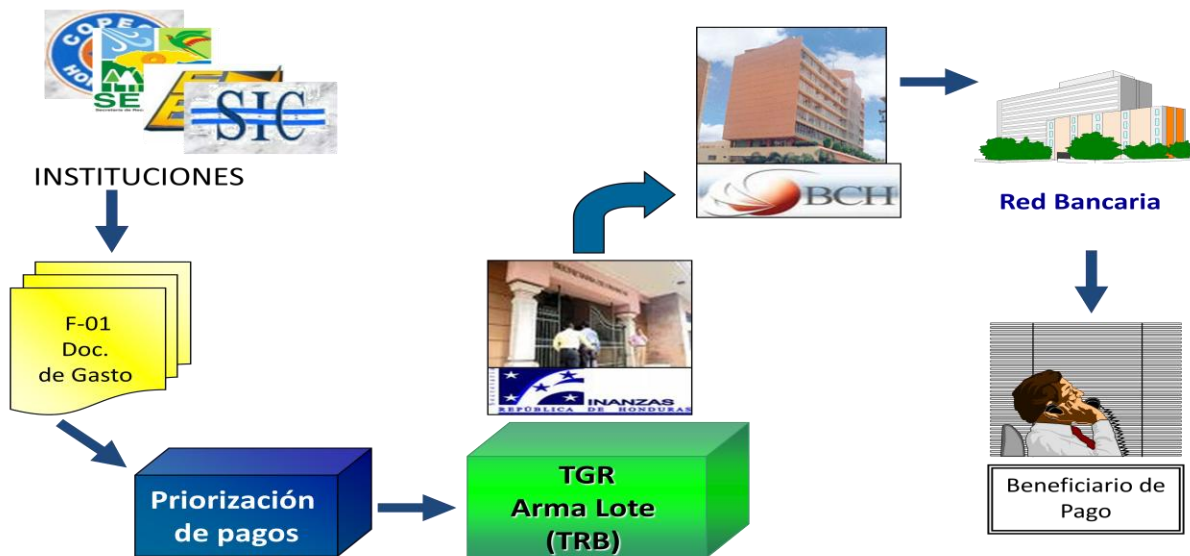


Figura 7. Proceso de Pago Transferencia Bancaria, operatoria CUT.

Fuente: SEFIN (2014).

2.1.6 MARCO LEGAL

El SIAFI se encuentra regulado a través de los artículos 3 y 4 de la Ley de Administración Financiera aprobada por el Soberano Congreso Nacional.

Artículo 3. Objetivos de la Ley. Son objetivos de la presente Ley:

- Garantizar el cumplimiento del principio de legalidad, así como los criterios de eficiencia y eficacia en la obtención y aplicación financiera y económica de los recursos públicos.
- Sistematizar las operaciones de programación, administración, evaluación y control de los recursos financieros del Estado, sin perjuicio de las acciones que correspondan a sus entes fiscalizadores.
- Desarrollar sistemas que proporcionen información oportuna y confiable sobre el comportamiento financiero del Sector Público, que sea útil para la conducción de los órganos o instituciones correspondientes y para evaluar la gestión de los funcionarios responsables.

Establecer como responsabilidad propia del Poder Ejecutivo, por medio de los órganos competentes, según lo previsto en esta Ley, el mantenimiento y operación de:

- Un sistema contable adecuado a las necesidades del registro e información de todos los actos con incidencia patrimonial, financiera o económica, acorde con la naturaleza jurídica y características operativas;
- Un eficiente y eficaz control interno, previo, simultáneo o posterior, según el caso, de las operaciones de los distintos subsistemas que conforman la Administración Financiera del Sector Público.
- Procedimientos adecuados que aseguren la conducción eficiente y eficaz de las actividades de los distintos órganos o Instituciones que intervienen en la administración financiera y la evaluación de los resultados de los correspondientes programas, proyectos o actividades; y,

- Normas operativas que deberán cumplir obligatoriamente los Órganos o Instituciones del Sector Público en cuanto ejecuten actividades propias de la Administración Financiera.

Artículo 4. Conformación del Sistema de Administración Financiera del Sector Público. La Administración Financiera del Sector Público comprende los subsistemas de presupuesto, crédito público, tesorería y contabilidad así como los mecanismos y elementos del sistema de control interno incorporados en los mismos. El sistema de administración financiera del Sector Público funcionará en forma articulada con los sistemas y/o subsistemas de Inversión Pública, Contratación Administrativa, Administración de Recursos Humanos, así como con todo otro sistema horizontal de administración que incida en la gestión financiera de las instituciones públicas, todo ello con el fin de lograr la integración sistémica de la gestión de las finanzas públicas. (Portal SEFIN, www.sefin.gob.hn).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

1. **Gobernabilidad:** Es la situación en la que concurren un conjunto de condiciones favorables para la acción de gobierno, que se sitúan en su contorno o son intrínsecas a este. (Alcántara, 1995).
2. **Socialismo:** Es el control por parte de la sociedad, organizada con todas sus partes integrantes, tanto de los medios de producción y comunicación como de las diferentes fuerzas de trabajo aplicadas en las mismas. (Engels, 1880).
3. **Norma ISO/IEC 17799:** es un estándar para la seguridad de la información publicado por primera vez como ISO/IEC 17799:2000, en el año 2000, con el título de información Technology – Security Techniques – Code of practice for information security managemen. (Comisión Electrónica Internacional, 2000).

4. **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D).** Creado en 1965, pertenece al sistema de Naciones Unidas, y su función es contribuir a la mejora de la calidad de vida de las naciones. (PNUD, 1992)
5. **Organización no gubernamental (ONG).** Se trata de entidades de iniciativa social y fines humanitarios, que son independientes de la administración pública y que no tienen afán lucrativo. (<http://definicion.de/ong/>).
6. **ISO/IEC 27000.** Es un conjunto de estándares desarrollados -o en fase de desarrollo- por ISO que proporcionan un marco de gestión de la seguridad de la información utilizable por cualquier tipo de organización, pública o privada, grande o pequeña. (Comisión Electrónica Internacional, 2000).

2.3 REFERENCIA

2.3.1 Caso del Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa (SIGMA), en la República de Bolivia.

Alrededor de América Latina se han implementado ya por varios países los llamados Sistemas Integrados de Administración Financiera (SIAF), los que a partir de las regulaciones y necesidades específicas se implementan en esos países, tal es el caso de la República de Bolivia, país en el cual se identificó la necesidad de contar con un sistema integrado gubernamental, siendo así uno de los primeros países en hacer uso de este tipo de sistemas.

La Republica de Bolivia, hace uso del Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa (SIGMA), el cual fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 25875 de fecha 18 de agosto de 2000, para su implantación obligatoria en todas las entidades del sector público, previstas en el artículo 3 de la ley 1178, en forma de prueba de septiembre a diciembre del 2000 y oficialmente a partir del 2 de enero del 2001 hasta la fecha.

El cual fue implementado teniendo los siguientes objetivos para su implementación:

- Gestión de recursos en un marco de absoluta transparencia.
- Generación de información útil, oportuna y confiable
- Promover economía, eficiencia y efectividad de la gestión pública
- Interrelacionar de los sistemas de administración financiera con los sistemas de control interno y externo.
- Interrelacionar de los sistemas de administración financiera con los sistemas de control interno y externo.
- Interacción con los Sistemas de Planificación e Inversión Pública mediante la Programación de Operaciones y el Presupuesto, y envía información sobre resultados de gestión al Sistema de Seguimiento de Resultados (SISER).

Además incluye en el Artículo 2° de la Ley 1178 Administración y Control Gubernamentales, identificar a los sistemas que se regulan por esta ley, siendo los siguientes:

- Para programar y organizar las actividades:
 - Programación de Operaciones.
 - Organización Administrativa.
 - Presupuesto.
- Para ejecutar las actividades programadas:
 - Administración de Personal.
 - Administración de Bienes y Servicios.
 - Tesorería y Crédito Público.
 - Contabilidad Integrada.
- Para controlar la gestión del Sector Público:
 - Control Gubernamental, integrado por el Control Interno y el Control Externo Posterior.

Lo anterior muestra una estructura similar a la utilizada en el SIAFI. A manera de comparación con el SIGMA, se identifica que el anterior se utiliza a nivel de los Gobiernos Municipales de ese país. En el caso de Honduras aún no se incorporan las municipalidades a lo que es SIAFI, pero si existe otra herramienta que se conoce como el Sistema de Administración Municipal Integrado (SAMI), el cual está obteniendo la información de los gobiernos locales.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA.

La matriz metodológica a utilizar comprende los aspectos importantes de esta investigación, los cuales servirán para dar el seguimiento correspondiente a la investigación del SIAFI.

Tabla 1. Matriz Metodológica.

Título	Problema	Preguntas	Objetivos	Variables	
				Dependiente	Independientes
Satisfacción de usuarios del Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI) de la Secretaría de Finanzas	Por ser el Sistema de Administración Financiera Integrado (SIAFI), la principal herramienta integradora de la gestión y administración de los recursos económicos del Gobierno de Honduras y siendo el sistema que proporciona la información para la toma de decisiones a partir de su implementación a partir del año 2006, es de considerar la medición de la satisfacción que los usuarios de la Secretaría de Finanzas tienen a cerca de SIAFI, desde ese año hasta esta fecha, para conocer los alcances que se han tenido y saber si se han alcanzado los objetivos por los cuales esta herramienta fue creada.	¿Cuáles es el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios y gestión brindados por el personal de SIAFI?	Determinar a partir del estudio de SIAFI, el grado de satisfacción de los usuarios al interno de la SEFIN, respecto a los servicios y gestión brindados por el personal técnico.	Satisfacción de los usuarios del SIAFI	Servicio y Gestión
		¿Cuál es el nivel de percepción por parte de los usuarios de los tiempos de respuesta del sistema?	Valorar el nivel de percepción de los usuarios sobre los tiempos de respuesta del sistema en la utilización del SIAFI en sus actividades diarias.		Tiempos de Respuesta
		¿Cómo se integra el SIAFI con los demás sistemas que utilizan los órganos rectores de la institución?	Valorar la integración del SIAFI con los demás sistemas de la Secretaría de Finanzas.		Integración con otros sistemas

3.1.2 OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

El cuadro de operalización de variables permite identificar las variables dependientes e independientes que serán el eje central de la investigación. Para poder identificar de mejor manera las dimensiones que se relacionan directamente a cada una de las

variables. Y así contar con los indicadores que permiten reconocer y que son más importantes a ser investigados.

Tabla 2. Matriz de Variables.

VARIABLE		DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA
DEPENDIENTE	INDEPENDIENTE				
Satisfacción de los usuarios del SIAFI	Servicio y Gestión	PARÁMETRO HERRAMIENTA DE GESTIÓN	SERVICIO Y GESTIÓN	¿EL USO Y SERVICIO DEL SIAFI HA CUMPLIDO CON SUS EXPECTATIVAS?	ESCALAMIENTO DE LIKERT
				¿EL USO DEL SIAFI HA SATISFECHO SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS?	
				¿LA ATENCIÓN Y CAPACIDAD TÉCNICA DEL PERSONAL DE SOPORTE, LE TRANSMITE CONFIANZA Y SEGURIDAD?	
				¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL SIAFI?	
				¿EN GENERAL ESTA SATISFECHO CON EL SERVICIO Y CON LA GESTIÓN DEL SIAFI?	
	Tiempos de Respuesta	PARÁMETROS PERCEPCION DE SERVICIOS	TIEMPO DE RESPUESTA	¿CUÁNDO SE CONECTÓ AL SIAFI, LA RESPUESTA FUE?	ESCALAMIENTO DE LIKERT
				¿EL SIAFI SOLUCIONA SUS INCIDENCIAS EN UN TIEMPO ADECUADO?	
	Integración con otros sistemas	PARÁMETROS DE INTEGRACIÓN	INTEGRACIÓN	¿CÓMO HA SIDO LA INTEGRACIÓN DEL SIAFI CON LOS DEMÁS SISTEMAS DE LA SEFIN?	PREGUNTA ABIERTA

3.2 ENFOQUES Y MÉTODOS

La presente investigación contiene un enfoque mixto ya que se analizan variables cualitativas y cuantitativas, ya que llevó a cabo la revisión documental de fuentes relacionadas con el tema de Sistemas de Administración Financiera Gubernamental. Sin embargo, también incluye un componente cuantitativo ya que se recolectaron datos numéricos, que se estudian y analizan mediante procedimientos estadísticos, denominado proceso de investigación cuantitativo. Por lo tanto, en vista que en este documento se fusionaron los aspectos cuantitativos y cualitativos de los hallazgos de la investigación se utilizó un enfoque mixto.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación se define como descriptiva explicativa, ya que se realiza el estudio sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

3.3.1 POBLACIÓN.

La población seleccionada para la realización esta evaluación se toma del total de usuarios del SIAFI, que pertenecen a la Secretaría de Finanzas y los cuales tienen habilitados perfiles operativos con los cuales tienen acceso a la herramienta, siendo estos un total de 370 usuarios.

Además para el proceso de entrevistas se consideró a 3 personas especialistas en SIAFI de la Unidad de Modernización (UDEM).

3.3.2 MUESTRA

El tamaño de la muestra considerado para la realización del cuestionario es de 180 personas. La cual se aplicó de manera proporcional en las dependencias en las cuales laboran los usuarios del sistema.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Para efecto del estudio se toma en cuenta como unidad de análisis a los empleados de la Secretaría de Finanzas que tienen acceso como usuarios autorizados a realizar el uso del SIAFI.

Los expertos de la Unidad de Modernización como unidad de respuesta es en porcentaje.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

Para efecto del estudio se toma en cuenta como unidad de análisis a los empleados de la Secretaría de Finanzas como unidad de respuesta es en porcentaje.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.

El desarrollo metodológico de la presente investigación se organizó contemplando las técnicas e instrumentos a implementar en cada una de las etapas, mismas que se describe a continuación:

3.4.1 INSTRUMENTOS.

Considerando la naturaleza de la investigación; el tipo de muestra analizada fue no probabilística o dirigida, haciendo uso de los instrumentos siguientes:

- Encuesta de Satisfacción a usuarios que realizan sus actividades en las dependencias de la SEFIN, y los cuales realizan el ingreso a SIAFI, siendo personal de la Secretaría de Finanzas.
- Técnica de la entrevista individual estructurada, la población a quien se dirigió, fue exclusivamente a Asesor Conceptual, Jefe del Área de Normas y Procesos, personal experto de la Unidad de Modernización y a Analista de la Dirección General de Inversiones Públicas, personal de la Secretaría de Finanzas.

3.4.2 TÉCNICAS

La técnica del cuestionario, se utilizó el análisis de puesto de cada uno de los empleados de ventas para realizar el descriptor de puesto. El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

También se recolectó información primaria de archivos institucionales, directivos y del personal técnico de la Unidad de Modernización de la Secretaría de Finanzas.

Transversalmente al desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la observación, mediante la cual se analizaron cualitativamente los detalles del contexto investigativo.

3.4.3 PROCEDIMIENTOS

En el desarrollo de este documento se llevaron a cabo varias actividades dentro de ellas están:

- 1) Elaboración de un breve análisis situacional y del contexto, de los temas a investigar de manera general.
- 2) Recopilación de información primaria referente al tema Sistemas de Administración Financiera Gubernamental.
- 3) Una vez recopilados los datos y la información disponible, se procede a su depuración para determinar la calidad de las mismas e integración.
- 4) Realización de entrevistas dirigidas a 3 expertos en los campos del tema de la investigación.
- 5) Se elabora el análisis de los datos obtenidos en la aplicación de los métodos de recolección de datos y se plasman en el documento de investigación.

Considerando la problemática antes planteada y en base a los elementos rescatados de las entrevistas realizadas, las revisiones bibliográficas de experiencias en el país y el conocimiento del equipo investigador, se elaboró un estudio del Sistema de

Administración Financiera Integrada (SIAFI), estableciendo los lineamientos de las acciones a seguir para mejorar el desempeño del mismo.

Cabe resaltar que durante todo el proceso metodológico, se procuró utilizar técnicas para la construcción participativa de la información, siempre que las condiciones lo permitieron. Y que por la naturaleza de la investigación el análisis de los datos se realizó paralelamente a la construcción de los hechos y del contenido de la evaluación. Durante todo el proceso de desarrollo de la presente investigación, el equipo de investigación multidisciplinario participo activamente. Para ello, se utilizaron técnicas orientadas a reflexiones y consensos con el asesor temático y metodológico como ser: la lluvia de ideas, rueda de discusión, distribución de roles en las entrevistas (entrevistador, observador y digitalizador de datos).

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias que más se utilizan para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y manuales conceptuales del SIAFI. Ya que estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información; y se consideran ya que profundizan más en el desarrollo del tema.

Las fuentes primarias consideradas en esta investigación corresponden a:

- Libros de textos con los que se logró la conceptualización de términos, las teorías de las evaluaciones, conformación del marco teórico, mismos que sirvieron para sustentar los análisis posteriores a las diferentes preguntas, variables y objetivos de investigación.
- Entrevistas
- Cuestionario
- Información de la Secretaría de Finanzas

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se utilizan para mejorar la comprensión, interpretación y análisis de las fuentes primarias a través de compilaciones y sumarios de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos.

Como fuentes secundarias utilizadas en el estudio fueron:

- Tesis que dieron pautas e ideas en el aspecto metodológico a seguir y desarrollar.
- Artículos que brindaron datos importantes de antecedentes, fuentes para sustentar el marco teórico y comentarios a las posibles soluciones y plan de acción técnico.
- Internet sirvió para la realización de búsquedas en páginas especializadas en el tema objeto de investigación.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se describe de una manera clara y precisa los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de medición, utilizando para dicho fin encuesta de campo. Para el proceso de tabulación de los resultados se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics versión 19.0 para Windows 7.

El estudio se basa en una muestra de 180 personas encuestadas de una población de 370 usuarios del Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI) de la Secretaría de Finanzas. Posteriormente, se analizaron cada una de las variables de manera sencilla, después se procedió a realizar cruces de variables para profundizar más en el análisis.

Por otra parte, se utilizó la herramienta de entrevista personal en el tema del SIAFI, para lo cual se formuló un cuestionario, luego se grabó la comparecencia de cada uno de los tres expertos y se procedió a analizar los resultados obtenidos a través de un FODA, identificándose así las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS PARA LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. COMO USUARIO, CONOCE LAS POSIBILIDADES QUE OFRECE EL SIAFI.

Tabla 3. Como usuario, conoce las posibilidades que ofrece el SIAFI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	174	96,7	96,7	96,7
No	6	3,3	3,3	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La figura siguiente muestra el histograma de frecuencias para la pregunta realizada.

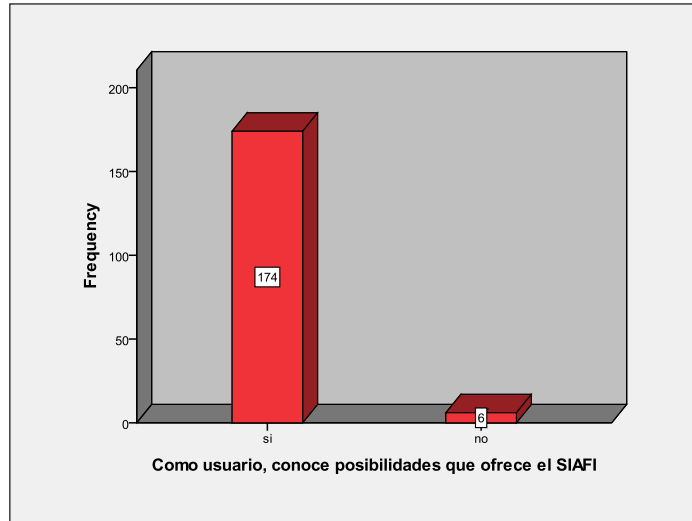


Figura 8. Como usuario, conoce las posibilidades que ofrece el SIAFI.

Confirmando y reafirmando la posición que las personas encuestadas tienen sobre las posibilidades que ofrece el SIAFI, de las respuestas obtenidas a esta interrogante, se identifica que la mayoría de los encuestados conoce la gama de posibilidades que ofrece el SIAFI para lograr la efectiva administración de los recursos del Gobierno y además que los usuarios conocen las bondades que brinda dicha herramienta.

4.1.2. CUANDO SE CONECTÓ AL SIAFI, LA RESPUESTA FUE:

Tabla 4. Cuando se conectó al SIAFI, la respuesta fue:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy Rápida	27	15,0	15,0	15,0
Rápida	51	28,3	28,3	43,3
Normal	65	36,1	36,1	79,4
Lenta	25	13,9	13,9	93,3
Muy Lenta	12	6,7	6,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La representación de la figura, muestra el detalle de las respuestas a la pregunta realizada.

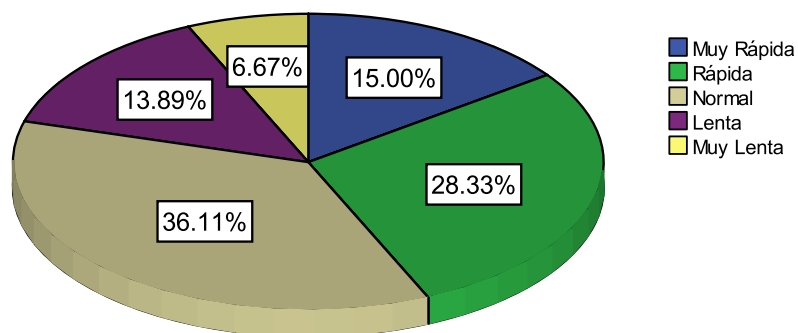


Figura 9. Cuando se conectó al SIAFI, la respuesta fue.

Se constata que la mayoría de encuestados considera que el acceso con su cuenta lo se encuentra en su mayoría para realización de entre normal y muy rápida rango de las respuestas recibidas. Lo cual denota que la respuesta el acceso a SIAFI, brinda la posibilidad que no existen problemas con el tiempo que necesitan los usuarios para realizar sus tareas en la herramienta. Si bien un porcentaje menor corresponde encuestados que indican que es Muy lento y Lento su acceso a SIAFI, se considera que las área de Soporte Técnico y Comunicaciones de la Unidad de Modernización realicen un diagnóstico del equipo de cómputo y verificar la correcta comunicación a través de la red informática e identificar el motivo de lentitud en el servicio.

4.1.3. EL USO Y SERVICIO DEL SIAFI HA CUMPLIDO CON SUS EXPECTATIVAS

Tabla 5. El uso y servicio del SIAFI ha cumplido con sus expectativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente satisfecho	16	8,9	8,9	8,9
Muy satisfecho	56	31,1	31,1	40,0
Satisfecho	73	40,6	40,6	80,6
Insatisfecho	26	14,4	14,4	95,0
Muy insatisfecho	9	5,0	5,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La representación de la figura muestra la frecuencia de las expectativas recibidas de las respuestas.

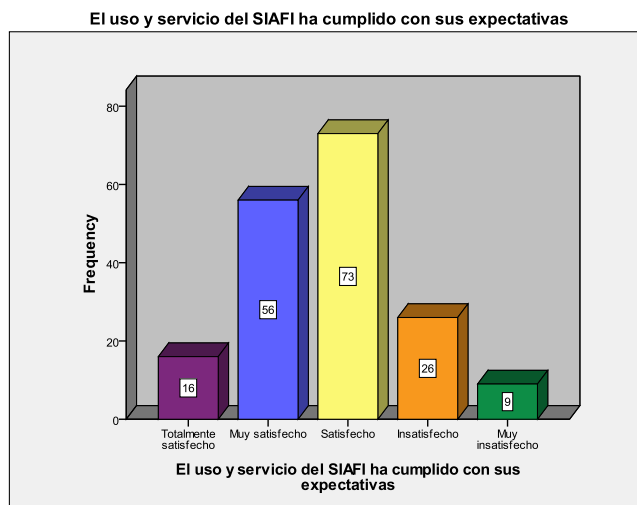


Figura 10. El uso y servicio del SIAFI ha cumplido con sus expectativas.

Esta pregunta brinda una percepción bien aceptable de las personas encuestadas, ya que al consultarles sobre cómo ha cumplido con sus expectativas en el uso y servicio del SIAFI, se identifica que del total personas encuestadas se consideran satisfechas con el cumplimiento de sus expectativas para realizar sus tareas asignadas en SIAFI.

4.1.4. EL USO DEL SIAFI HA SATISFECHO SUS NECESIDADES ESPECÍFICAS

Tabla 6. El uso del SIAFI ha satisfecho sus necesidades específicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente satisfecho	19	10,6	10,6	10,6
Muy satisfecho	45	25,0	25,0	35,6
Satisfecho	81	45,0	45,0	80,6
Insatisfecho	23	12,8	12,8	93,3
Muy Insatisfecho	12	6,7	6,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La representación de la figura muestra la frecuencia de las expectativas recibidas de las respuestas.

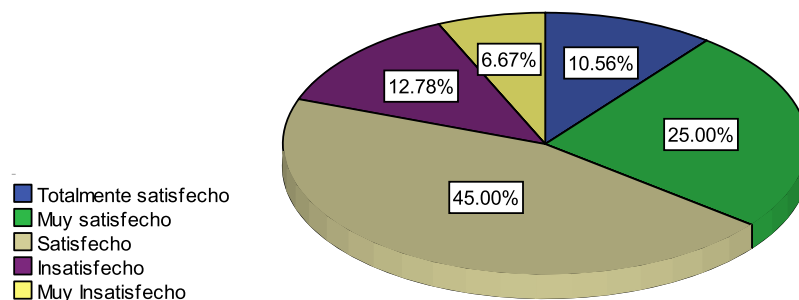


Figura 11. El uso del SIAFI ha satisfecho sus necesidades específicas.

El nivel de satisfacción respecto al cumplimiento de sus necesidades específicas a través del uso del SIAFI, muestra que las personas respondieron estar entre las respuestas más presentadas entre Satisfechos y Totalmente Satisfecho. Lo que permite observar un panorama de que el SIAFI beneficia a los usuarios en la mayoría de la solución de sus necesidades específicas.

4.1.5. EL PERSONAL TÉCNICO DE SOPORTE DEL SIAFI ESTUVO DISPONIBLE PARA RESPONDER A SUS PREGUNTAS

Tabla 7. El personal técnico de soporte del SIAFI estuvo disponible para responder a sus preguntas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	45	25,0	25,0	25,0
Casi siempre	39	21,7	21,7	46,7
Normalmente	66	36,7	36,7	83,3
A veces	23	12,8	12,8	96,1
Nunca	7	3,9	3,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La representación de la figura muestra la frecuencia de las expectativas recibidas de las respuestas.

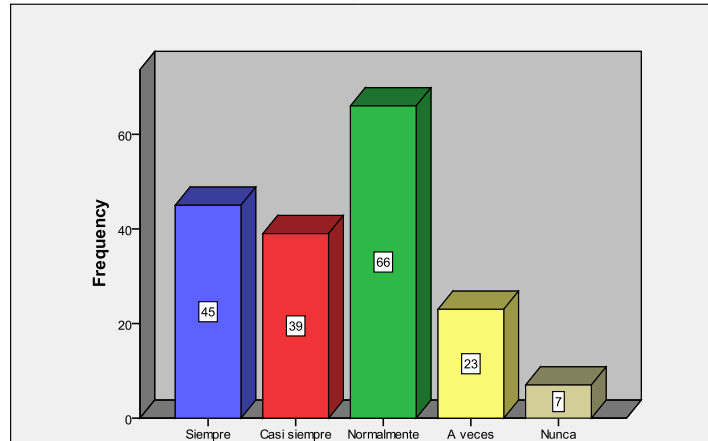


Figura 12. El personal técnico de soporte del SIAFI disponible.

En cuanto a la disponibilidad del personal técnico para responder a las preguntas de los usuarios, se puede destacar que los encuestados, indican que siempre se les solventaban sus inquietudes de manera normal. Identificando que el soporte técnico a través del personal cumple en su mayoría la consultas y preguntas realizadas por los usuarios encuestados.

4.1.6. LA ATENCIÓN Y CAPACIDAD TÉCNICA DEL PERSONAL DE SOPORTE, LE TRANSMITE CONFIANZA Y SEGURIDAD

Tabla 8. La atención y capacidad técnica del personal de soporte, le transmite confianza y seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente satisfecho	23	12,8	12,8	12,8
Muy satisfecho	52	28,9	28,9	41,7
Satisfecho	69	38,3	38,3	80,0
Insatisfecho	26	14,4	14,4	94,4
Muy Insatisfecho	10	5,6	5,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La representación de la figura muestra la frecuencia con que se percibe el soporte técnico recibido.

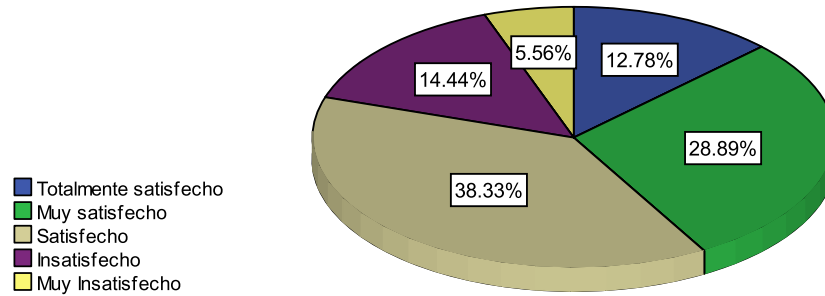


Figura 13. La atención y capacidad técnica del personal de soporte, le transmite confianza y seguridad.

Como se pudo identificar del total de encuestados, se mostró entre Satisfecho y Muy Satisfecho con la confianza y seguridad que le brinda la atención y capacidad técnica del personal de soporte del SIAFI. Y como punto relevante arroja esta pregunta únicamente un porcentaje de las personas se muestran insatisfechas y muy insatisfechas. Lo que da una pauta de la real aceptación del mismo.

4.1.7. SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL SIAFI.

Tabla 9. Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente satisfecho	19	10,6	10,6	10,6
Muy satisfecho	51	28,3	28,3	38,9
Satisfecho	73	40,6	40,6	79,4
Insatisfecho	27	15,0	15,0	94,4
Muy Insatisfecho	10	5,6	5,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La representación de la figura muestra la frecuencia de los datos obtenidos de la pregunta realizada, para percibir la atención recibida.

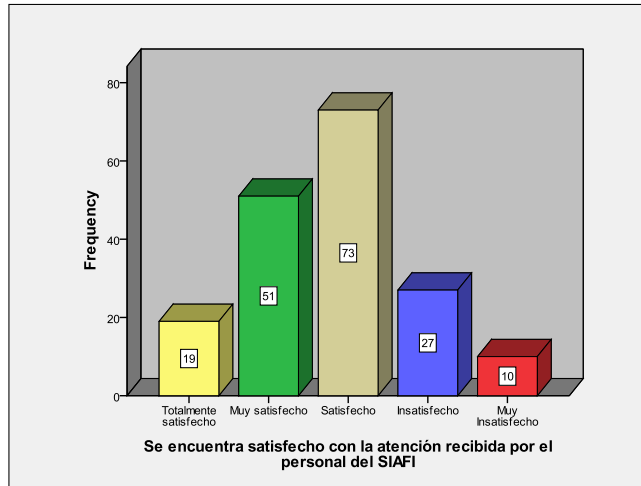


Figura 14. Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI.

Del total de encuestado estos se encuentran satisfechos con la atención brindada por el personal técnico del SIAFI. Es importante considerar que en menor porcentaje, conciben un nivel de insatisfacción ya que este porcentaje se forma de los Insatisfechos y Muy insatisfechos con el servicio recibido.

4.1.8. EL SIAFI SOLUCIONA SUS INCIDENCIAS EN UN TIEMPO ADECUADO.

Tabla 10. El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	23	12,8	12,8	12,8
Casi siempre	48	26,7	26,7	39,4
Normalmente	80	44,4	44,4	83,9
A veces	22	12,2	12,2	96,1
Nunca	7	3,9	3,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La siguiente figura muestra la frecuencia de los datos obtenidos de la pregunta realizada, respecto al tiempo de atención de los requerimientos de incidencias de los usuarios.

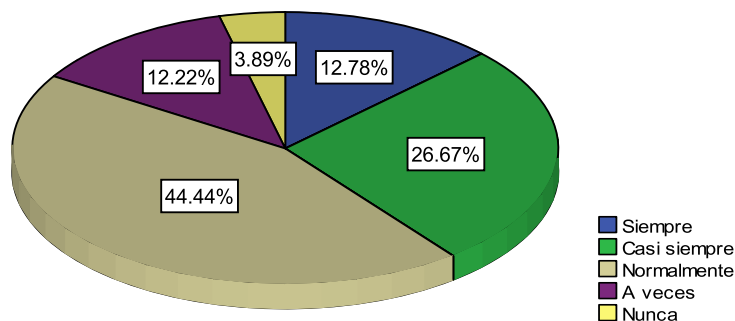


Figura 15. El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado.

En cuanto al tiempo en que el SIAFI soluciona las incidencias, los encuestados consideran que la atención que se recibe se encuentra en rango arriba de Normalmente e identifica que la mayoría de las soluciones se da en un tiempo adecuado. No así el resto que considera que la solución de sus incidencias no se atiende en el tiempo adecuado. Lo que servirá para minimizar los tiempos de respuesta para la debida atención.

4.1.9. QUE MECANISMO UTILIZÓ PARA SOLUCIONAR SUS INCIDENCIAS.

Tabla 11. Que mecanismo utilizó para solucionar sus incidencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En línea	75	41,7	41,7	41,7
Vía Telefónica	59	32,8	32,8	74,4
Personalmente	46	25,6	25,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La representación de la figura muestra el resultado y frecuencia de los datos obtenidos de la pregunta realizada, respecto al mecanismo utilizado por los usuarios.

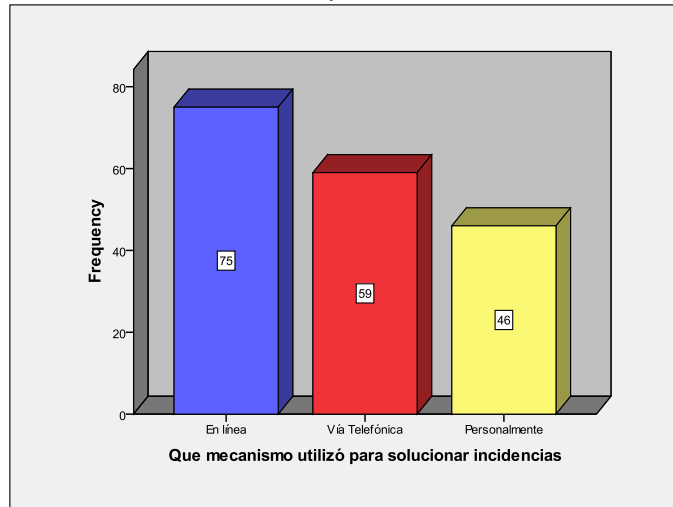


Figura 16. Que mecanismo utilizó para solucionar sus incidencias.

Se identifica que el mecanismo más usado para solicitar la solución de sus incidencias la realiza a través uso de la tecnología o sea En línea. Aun así este mecanismo no es el más usado por los usuarios ya que continúan haciendo uso de la vía telefónica y de manera personal, como una forma más directa para su solución de incidencias.

4.1.10. SU INCIDENCIA QUEDÓ TOTALMENTE SOLUCIONADA POR EL SIAFI

Tabla 12. Su incidencia quedó totalmente solucionada por el SIAFI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	26	14,4	14,4	14,4
Muy de acuerdo	47	26,1	26,1	40,6
De acuerdo	87	48,3	48,3	88,9
Indiferente	12	6,7	6,7	95,6
En desacuerdo	8	4,4	4,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La figura siguiente representa el resultado y frecuencia de los datos obtenidos.

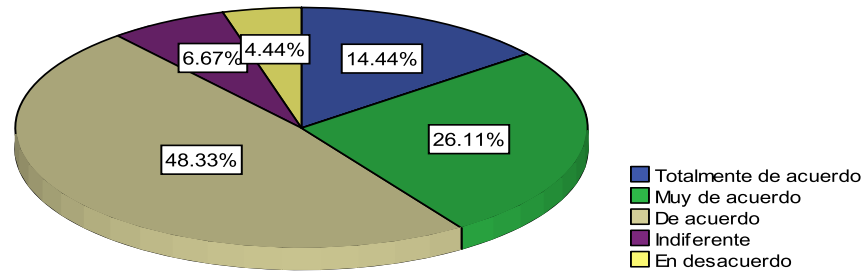


Figura 17. Su incidencia quedó totalmente solucionada por el SIAFI.

Los encuestados están de acuerdo en que su incidencia quedó totalmente solucionada por el SIAFI, lo que permite un mayor número de respuestas que indican estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo, con lo que se logra determinar la conformidad con el sistema para la solución de incidencias.

4.1.11. EN GENERAL ESTA SATISFECHO CON EL SERVICIO Y CON LA GESTIÓN DEL SIAFI.

Tabla 13. En general está satisfecho con el servicio y con la gestión del SIAFI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente satisfecho	22	12,2	12,2	12,2
Muy satisfecho	47	26,1	26,1	38,3
Satisfecho	85	47,2	47,2	85,6
Insatisfecho	19	10,6	10,6	96,1
Muy Insatisfecho	7	3,9	3,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La figura siguiente representa el resultado de la consulta a los usuarios para determinar su nivel de satisfacción del SIAFI.

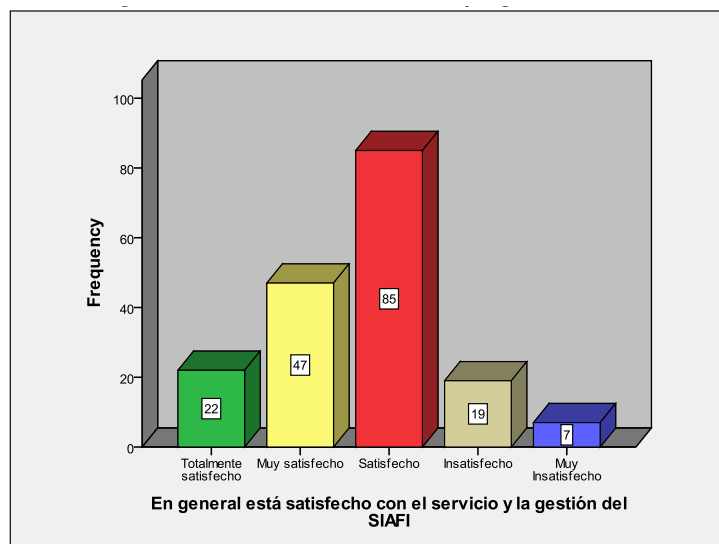


Figura 18. En general está satisfecho con el servicio y con la gestión del SIAFI.

Del total de encuestados consideran que están entre Satisfechos y Totalmente Satisfechos con el servicio y la gestión que realiza el SIAFI. Sin dejar de observar que hay encuestados que consideran que el servicio y gestión no cumplen con sus expectativas, información importante para minimizar la falta de satisfacción en la gestión y el servicio satisfecho de manera eficiente.

4.1.12. CONSIDERA QUE LA CONFIABILIDAD DEL SIAFI, COMO UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA CUMPLE CON SUS NECESIDADES.

Tabla 14. La confiabilidad del SIAFI, cumple con sus necesidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	34	18,9	18,9	18,9
Casi siempre	45	25,0	25,0	43,9
Normalmente	79	43,9	43,9	87,8
A veces	15	8,3	8,3	96,1
Nunca	7	3,9	3,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

La figura siguiente representa el resultado de la consulta realizada a los usuarios.

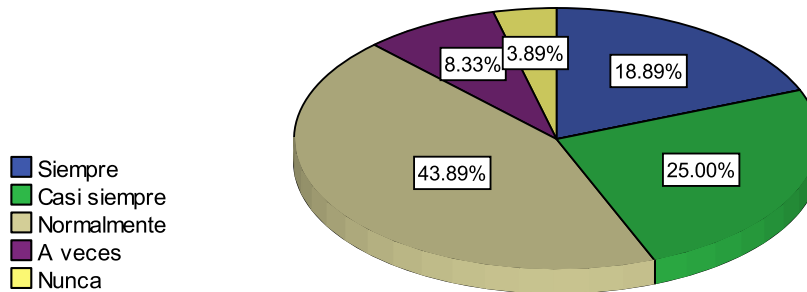


Figura 19. Confiabilidad del SIAFI.

En los resultados encontrados, realizada la consulta se puede apreciar que la percepción que las personas encuestadas tienen un alto grado de consideración en la confiabilidad del SIAFI, como una herramienta tecnológica, indicando que si es una herramienta confiable y que es capaz de satisfacer sus necesidades.

4.2. CRUCE DE VARIABLES

4.2.1 LA ATENCIÓN Y CAPACIDAD TÉCNICA DEL PERSONAL DE SOPORTE, LE TRANSMITE CONFIANZA Y SEGURIDAD – SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL SIAFI

Tabla 15. Tabla de contingencia La atención y capacidad técnica del personal de soporte, le transmite confianza y seguridad * Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI.

		Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI					Total
		Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	
La atención y capacidad técnica del personal de soporte, le transmite confianza y seguridad	Totalmente satisfecho	15	6	2	0	0	23
	Muy satisfecho	4	37	11	0	0	52
	Satisfecho	0	8	59	2	0	69
	Insatisfecho	0	0	1	25	0	26
	Muy Insatisfecho	0	0	0	0	10	10
Total		19	51	73	27	10	180

En la figura se presenta el resultado de la consulta a los usuarios.

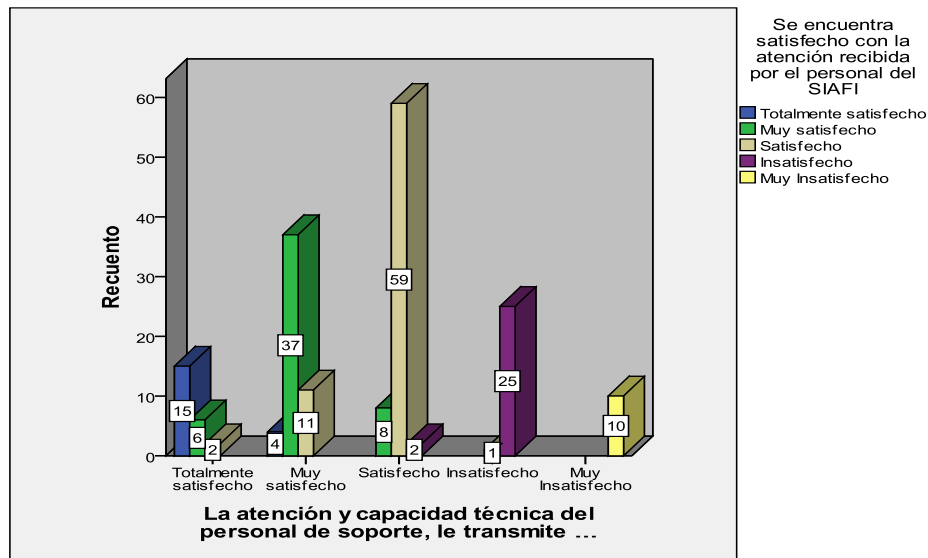


Figura 20. Tabla de contingencia La atención y capacidad técnica del personal de soporte, le transmite confianza y seguridad * Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI.

La mayoría se encuentran satisfechos en cuanto a la atención recibida y la capacidad técnica que brinda el personal de soporte, lo que transmite confianza y seguridad; en segunda instancia se encuentra un número de personas que se sienten muy satisfechos por la atención y capacidad demostrada. Aun así no deja de observarse que existen una cantidad de personas que indican que se encuentran insatisfechas por la atención y capacidad técnica que brinda los servicios, por lo que se debe de realizar un análisis de las gestiones realizadas por las áreas de Soporte Técnico de la Unidad de Modernización para reducir el número de usuarios insatisfechos.

4.2.2 EN GENERAL ESTA SATISFECHO CON EL SERVICIO Y LA GESTIÓN DEL SIAFI – EL SIAFI SOLUCIONA SUS INCIDENCIAS EN UN TIEMPO ADECUADO

Tabla 16. En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI – El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado.

		El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado					Total
		Siempre	Casi siempre	Normalmente	A veces	Nunca	
En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI	Totalmente satisfecho	14	6	2	0	0	22
	Muy satisfecho	9	32	6	0	0	47
	Satisfecho	0	10	64	11	0	85
	Insatisfecho	0	0	8	11	0	19
	Muy Insatisfecho	0	0	0	0	7	7
Total		23	48	80	22	7	180

En la figura siguiente se representa el resultado y frecuencia de los datos obtenidos.

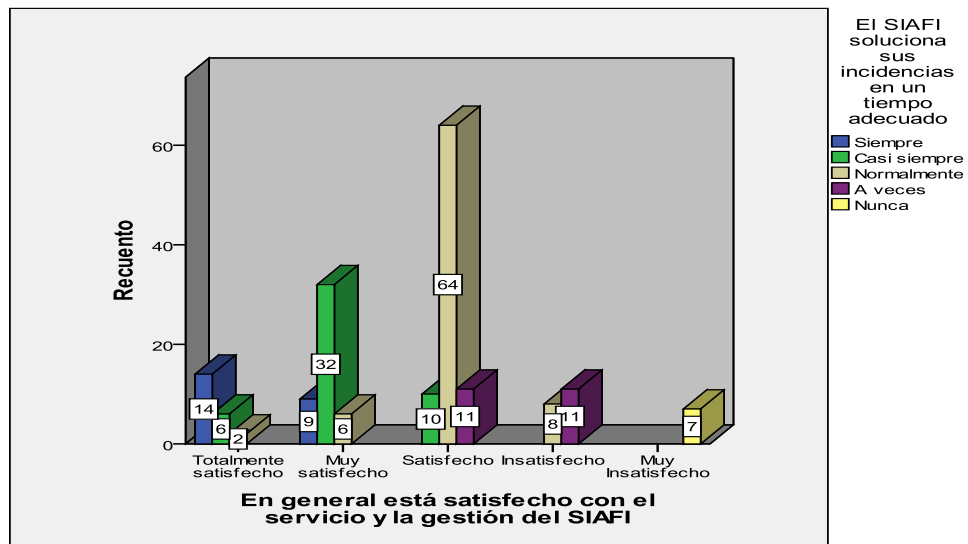


Figura 21. En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI – El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado.

En cuanto la confluencia de las variables si se encuentran los encuestados satisfechos con el servicio y la gestión del SIAFI y que a su vez las incidencias se solucionaron sus solicitudes en un tiempo adecuado.

4.2.3. EN GENERAL ESTA SATISFECHO CON EL SERVICIO Y LA GESTIÓN DEL SIAFI – QUE MECANISMO UTILIZÓ PARA SOLUCIONAR INCIDENCIAS

Tabla 17. En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI – que mecanismo utilizó para solucionar incidencias.

		Que mecanismo utilizó para solucionar incidencias			Total
		En línea	Vía Telefónica	Personalmente	
En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI	Totalmente satisfecho	14	2	6	22
	Muy satisfecho	17	18	12	47
	Satisfecho	35	29	21	85
	Insatisfecho	8	6	5	19
	Muy Insatisfecho	1	4	2	7
Total		75	59	46	180

La figura representa el resultado y frecuencia de los datos obtenidos.

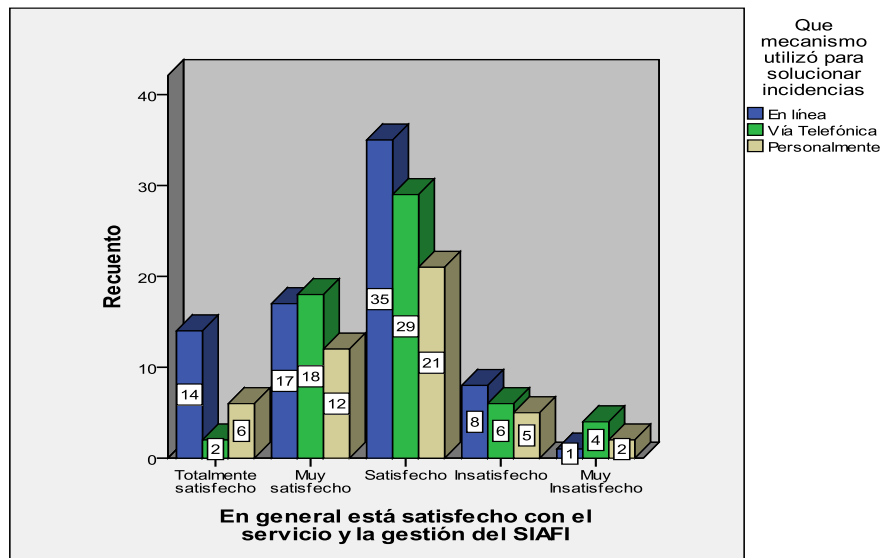


Figura 22. En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI – que mecanismo utilizó para solucionar incidencias.

Al relacionar las variables sobre el mecanismo utilizado para solucionar incidencias y el nivel de satisfacción obtenido con el servicio y la gestión brindada, los encuestados manifiestan una satisfacción general en los diferentes mecanismos utilizados, ya sean en línea, vía telefónica o de manera personal.

4.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS ENTREVISTAS A EXPERTOS

A continuación se presenta el análisis de los resultados de las entrevistas a expertos en el Sistema de Administración Financiera Integrado SIAFI, el cual es actualmente personal de la Unidad de Modernización (UDEM), así como ex personal de dicha unidad, identificando que tienen un amplio conocimiento en cuanto al SIAFI se refiere.

Para identificar los resultados se ha realizado un análisis FODA, que permitirá identificar aquellos aspectos más relevantes de la entrevista realizada.

4.3.1 Fortalezas

- El SIAFI está apegado al marco jurídico y legal de manera que los procedimientos existentes están ajustados a las Disposiciones Generales de Presupuesto. (Artículo 4. Ley Orgánica de Presupuesto).
- La implementación y uso en SIAFI de validaciones, permite a los usuarios el uso del sistema de manera adecuada.
- La implementación de un sistema de Cuenta Única del Tesoro (CUT), en la cual se realizan todas las transacciones de manera electrónica para el pago de los bienes y servicios recibidos por personas naturales y jurídicas, permite que se canalicen los fondos correctamente.

- Las instituciones que utilizan el SIAFI de una manera adecuada, permiten a las administraciones de las instituciones considerarlo una herramienta vital para su gestión.
- El diseño de SIAFI haciendo el uso de Subsistemas y cada uno de sus módulos de SIAFI, facilita el trabajo a los usuarios.
- Mejora la transparencia ya que se genera información que está disponible para el público y para las mismas instituciones.
- El SIAFI se maneja haciendo uso de la centralización normativa y la descentralización operativa

4.3.2 Oportunidades

- El lograr el levantamiento de los procesos junto a cada uno de los Órganos Rectores de los Subsistemas de SIAFI, ayuda a definir una actualización conceptual adecuada.
- La Mejora de la plataforma tecnológica así como su arquitectura permitirá darle una mayor facilidad que el mayor número de instituciones puedan utilizar el SIAFI de forma completa.

4.3.3 Debilidades

- Falta de la voluntad política ya que aun contando con una ordenanza previa al establecer el SIAFI I y II, no permite contar con la cobertura total del sistema y que su implementación debe estar siendo utilizado completamente por todas las instituciones.

- La falta de existencia de una cultura por parte del sector público de que la administración de recursos se realice a través de sistemas en línea, provocando la resistencia al cambio por parte de los usuarios.
- Se carece con herramientas de gestión que complementen al SIAFI y que permitan manejar de una mejor manera la gestión pública.
- Los avances en la tecnología y su evolución año a año han hecho obsoleta la plataforma sobre la que el SIAFI funciona actualmente. Y por lo tanto no permite la actualización de las aplicaciones.
- Los tiempos de generación de reportes se han convertido en una queja común por parte de los usuarios.

4.3.4 Amenazas

- En los países de la región los sistemas de información financiera y de gestión ya se encuentran bajo una Plataforma Web, lo cual el SIAFI actual no lo tiene. Se identifica una amenaza ya que las ayudas financieras de organismos Internacionales (BID, Banco Mundial, FMI, etc.), se ven afectada al no poseer tecnologías que ayuden a obtener recursos para ayudar a la mejora del SIAFI.

Identificado todos los componentes del FODA, se procede a registrar la información en la Matriz de Estrategias FODA, como consecuencia se obtuvo las cuatro estrategias. Al identificar las estrategias se obtuvieron los siguientes resultados:

Estrategia de Fortalezas con Oportunidades FO, al hacer uso de las fortalezas internas y aprovechar las oportunidades externas, se identificaron las estrategias a seguir:

- Haciendo uso del Marco Legal y Jurídico para el SIAFI, el adecuado levantamiento de procesos que permita mejorarlos, fortalecerlos y retroalimentar a los usuarios de la instituciones.
- La Mejora de la plataforma tecnológica permitirá a las instituciones un mayor alcance y lograr que la Información genere reportes e información oportuna.

Matriz de Estrategia Fortalezas, Oportunidades

Externas	Internas	Estrategias FO
Oportunidades	Fortalezas	
- Levantamiento de Procesos para lograr la conceptualización adecuada.	- Marco Legal y Jurídico ajustado a LOP	- Ubicar el Marco Legal para identificar donde mejorar los procesos y en donde fortalecerlos.
- Mejora de la Plataforma Tecnológica, mayor alcance de las instituciones.	- Uso de Validaciones permiten buen uso de la herramienta	- Eficaz retroalimentación por parte de los usuarios de las instituciones.
	- Sistema CUT, permite el correcto uso de los fondos.	- Mantener y mejorar los formatos de generación y presentación de reportes.
	- Herramienta vital al administrar instituciones	
	- Diseño por Subsistemas y Módulos	
	- Información oportuna a través de la Generación Reportes.	

Estrategia Debilidades ante Oportunidades DO, esta estrategia busca superar las debilidades internas para aprovechar las oportunidades externas, se identificaron las estrategias siguientes:

- La Identificación de un Comité Interinstitucional y que ayude a dar el conocimiento de que todos los procesos que se levanten y hacerlos de conocimiento de todos los involucrados.
- Lograr la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que permitan la mejora la gestión institucional.
- Establecer mecanismos de medición y seguimiento en procura de mejores tiempos de respuesta de en la generación de reportes.

Matriz de Estrategia Debilidades, Oportunidades

Internas	Externas	Estrategias DO
Debilidades	Oportunidades	
- Falta Voluntad Política.	- Levantamiento de Procesos para lograr la conceptualización adecuada.	- Identificación de un Comité Interinstitucional en donde se den a conocer los procesos que permitan consensuar función a realizar por los involucrados.
- Resistencia al cambio	- Mejora de la Plataforma Tecnológica, mayor alcance de las instituciones.	- Implementar nuevas herramientas tecnológicas para mejorar la gestión institucional.
- Carencia de herramientas de Gestión complementarias		- Establecer mecanismos de medición y seguimiento en procura de mejores tiempos de respuesta de reportes.
- Obsolescencia en la actual plataforma.		
- El tiempo de generación de reportes no es lo esperado.		

Estrategia de Fortalezas Amenazas FA, esta estrategia permite aprovechar las fortalezas de la empresa para disminuir o evitar repercusiones de amenazas externas, las estrategias son las siguientes

- Conocer las experiencias obtenidas en la región sobre las mejores prácticas y experiencia en el uso de la Plataforma WEB.
- Proporcionar las herramientas y conocimientos a todos los usuarios para continuar con el buen uso de la herramienta una vez que se encuentre el SIAFI en la nueva plataforma.

Matriz de Estrategia Fortalezas, Amenazas

Internas	Externas	Estrategias FA
Fortalezas	Amenazas	
- Marco Legal y Jurídico ajustado a LOP	- Países de la Región cuentan con plataforma WEB	- Conocer las experiencias sobre las mejores prácticas en Plataforma WEB
- Uso de Validaciones permiten buen uso de la herramienta		- Proporcionar las herramientas y conocimientos a todos los usuarios para continuar con el buen uso de la herramienta.
- Sistema CUT, permite el correcto uso de los fondos.		
- Herramienta vital al administrar instituciones		
- Diseño por Subsistemas y Módulos		
- Información oportuna a través de la Generación Reportes.		

Estrategia de Debilidades Amenazas DA, la estrategia pretende disminuir las debilidades internas y evitar amenazas del entorno, la estrategia identificada será la siguiente:

- Establecer intercambios de información y de procesos que se puedan implementar y que se logre una mejora haciendo uso de buenas prácticas gubernamentales.

Matriz de Estrategia Debilidades, Amenazas

Internas	Externas	Estrategias DA
Debilidades	Amenazas	
- Falta Voluntad Política.	- Países de la Región cuentan con plataforma WEB	- Establecer intercambios de información y de procesos que se puedan implementar y que se logre una mejora haciendo uso de buenas prácticas gubernamentales.
- Resistencia al cambio		
- Carencia de herramientas de Gestión complementarias		
- Obsolescencia en la actual plataforma.		
- El tiempo de generación de reportes no es lo esperado.		

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo al contenido presentado en esta tesis producto de la información obtenida a través de un proceso formal de investigación y el análisis de datos, se concluye en lo siguiente:

1. De acuerdo a la forma en que se analizó la información, se comprobó que el 73% de los usuarios se muestran satisfechos con el servicio y gestión que realiza la herramienta tecnológica, mientras un 14% opina lo contrario. Además, en la misma proporcionalidad se encuentran satisfechas en el cumplimiento de sus necesidades específicas y la solución a sus incidencias.
2. Los usuarios del SIAFI tienen una percepción positiva de los tiempos en que se da la conexión para el desarrollo de las labores a nivel institucional. El 64% de los usuarios encuestados tienen una percepción de que el sistema respondió de forma rápida y normal; contrario al 20% que la respuesta fue lenta y muy lenta.

En cuanto a la percepción de confianza y seguridad que brinda la atención y capacidad técnica del personal de soporte del SIAFI, el 67% de los usuarios se mostraron satisfechos y muy satisfechos por el apoyo brindado. Por lo contrario, el 20% se mostró insatisfecho y muy insatisfecho por la confiabilidad que el equipo dio a las atenciones.

3. El SIAFI no tiene desarrolladas las interfaces con los sistemas al interior de la Secretaría de Finanzas, para tener información consolidada e interrelacionada. Actualmente las interconexiones se dan de manera básica cargando toda la información en el sistema a través de controles manuales y predeterminados para

cada uno de los sistemas con los que se tiene conexión, por lo que la plataforma tiene una carga demasiado pesada.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que para aumentar el grado de conocimiento, aceptación y satisfacción del SIAFI por parte de los usuarios, la implementación de un “Plan de Ampliación del Centro de Soporte”, el cual aumentará el alcance de la plataforma actual de servicio al cliente SOS SEFIN.
2. Se aconseja dar seguimiento a los resultados de esta investigación, obtenidos a través de las herramientas de la encuesta y entrevista a expertos, con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta, gestión y funcionalidad.
3. Los funcionarios del SIAFI debe sostener reuniones con los desarrolladores conceptuales de los demás sistemas del engranaje gubernamental para manejar como un solo Gobierno Electrónico toda la información generada y el intercambio de la misma, sin duplicidad de datos; con lo que se mejorará la eficiencia y la transparencia en el uso de los recursos del Estado.
4. Adicionalmente se considera realizar la ampliación de este estudio a los usuarios de las demás instituciones del sector público que hacen uso del SIAFI e incluir a los usuarios externos que de una y otra manera son beneficiarios de este sistema.

CAPITULO VI. APLICABILIDAD

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Plan de Ampliación del Centro de Soporte para usuarios del SIAFI

6.2. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI) como la principal herramienta de la gestión administrativa y financiera de la Secretaría de Finanzas, cuenta con diversos perfiles de usuarios como ser de Contabilidad, Tesorería, Bienes, Recursos Humanos, entre otros.

En la actualidad se cuenta con un Centro de Soporte denominado “SOS Sefin” el cual es administrado de manera centralizada por la Unidad de Modernización (UDEM) de la Secretaría, para atender solicitudes en temas relacionados con Tecnología de la Información (TI), Hardware y Software. Por lo anterior, es necesario descentralizar y ampliar el alcance del centro de soporte a todos los sistemas y subsistemas del SIAFI, para atender cualquier consulta, duda e inquietud relacionada con normas, políticas, procesos y requerimientos para cualquier operación involucrada en el sistema. Es importante resaltar que la atención al cliente/usuario será brindada de manera especializada por dependencias clave y expertas en un tema o perfil.

6.3. DESCRIPCIÓN DE PLAN DE ACCIÓN

Este plan cubre la implementación y la integración de cada componente. El equipo de implementación del diseño es el responsable de coordinar todas las actividades, de comunicar los progresos del despliegue al director de cada área, y de enlazarse con el equipo de diseño si hay algún cambio significativo que realizar.

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Actividades	Objetivo(s)	Responsable	Tiempo
Análisis y Diseño	Desarrollo del proyecto y Planes	Director UDEM	4 meses
Construcción del servicio	Implementación sistema de rastreo de incidentes. Organización y diseño del Centro de Soporte. Pruebas del servicio de soporte. Entrenamiento de 2 personas de las 8 dependencias que implementarán servicio.	Subdirector UDEM/ Jefa Control y Calidad	2 meses
Transición	Actualización de equipo.	Director UDEM/ Gerente Administrativo/ Directores Dependencias Clave	1 mes
Comunicación	Informar a todos los clientes claves las características del nuevo servicio y la implementación del mismo.	Director UDEM	1 mes

Cada quince días se le entregará un reporte al Director de Modernización sobre el estado que guarde el avance del plan de implementación. Se le harán notar los inconvenientes y las dificultades encontradas y lo hecho para eliminarlos. Lo anterior con el fin de asegurar que el plan fuera ejecutado sistemáticamente y efectivamente coordinado.

6.3.1 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

- a) Especificar las funciones o procesos para los que deban escribirse procedimientos operativos.

- b) Definición del medio en el que se guardarán los procedimientos. (Papel, medio digital).
- c) Definición del formato de los procedimientos. (Manual con un índice, archivo electrónico con un índice).
- d) Especificar la forma de distribuir los procedimientos. (Copia, electrónica o en papel, centralizada o distribuida en cada escritorio, distribuida a cada supervisor).
- e) Desarrollo de los enlaces de los procedimientos con otros documentos necesarios. (Diagramas de flujo, guías para resolver problemas, reportes de desempeño).
- f) Documentación de los procedimientos para cada función.

6.3.2 DISEÑO ORGANIZACIONAL

- a) Especificar las habilidades necesarias para ejecutar cada subproceso o función.
- b) Definir las categorías de puestos que cumplan con estas habilidades.
- c) Especificar la estructura organizacional para administrar y soportar la operación del servicio.

6.3.3 PLAN DE ENTRENAMIENTO

- a) Definición los requerimientos de entrenamiento para cada puesto. (Procedimientos operativos, uso de los sistemas, como tratar al cliente).
- b) Identificación del entrenamiento que requieren los clientes. (Como acceder al servicio, servicios ofrecidos, conocer el acuerdo del nivel del servicio).
- c) Especificar cómo será entregado el entrenamiento que se ha definido. (Aula, video, guía de operación, documentación).
- d) Desarrollo de los materiales apropiados para cada puesto y para los clientes. (Manuales, instructivos).

6.3.4 PLAN DE PRUEBA

Las actividades que deben ser incluidas en el plan son:

- a) Selección de los miembros del equipo de prueba.
- b) Selección de los clientes que estarán involucrados en las pruebas.
- c) Selección de la (s) localidad (es) donde se efectuará la prueba.
- d) Especificación de las características de diseño.
- e) Definición de las medidas para evaluar el desempeño del diseño durante la prueba.
- f) Conducción de la prueba, recolección de la información, y análisis del desempeño.
- g) Determinación de las causas de los problemas de desempeño.
- h) Corrección de las deficiencias en el diseño, en la implementación, y en la prueba.

6.3.5 COMUNICACIÓN

Algunas de las actividades que deben ser incluidas en la comunicación son:

- a) Identificación de las necesidades de comunicación de los varios grupos de clientes.
- b) Determinación de la información que debe ser dada a los distintos niveles de empleados.
- c) Selección de los vehículos de comunicación.
- d) Especificación del formato y del contenido de la información.
- e) Diseminación en tiempo de información precisa entre clientes y empleados.
- f) Recoger la opinión de los clientes y empleados acerca de la calidad de la información.
- g) Mejora del material informativo basándose en la retroalimentación obtenida.

6.3.6 PRESUPUESTO

El cronograma de presupuesto que se utilizara para realizar el plan de acción es el siguiente:

CRONOGRAMA DE PRESUPUESTO

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Análisis de Servicio	18 personas (2 meses)	L.620,000.00	L.1,240,000.00
Diseño de Servicio	3 personas (2 meses)	L.90,000.00	L.180,000.00
Construcción Servicio	3 personas (2 meses)	L.90,000.00	L.180,000.00
Transición	3 personas (2 meses)	L.70,000.00	L.140,000.00
Equipo Computo	16 Computadoras	L.16,088.00	L.257,408.00
Entrenamiento	18 Coffee Break (5 días)	L.70.00	L.6,300.00
Total			L.2,003,708.00

BIBLIOGRAFIA

1. Agenda Digital De Honduras 2014-2018.pdf
2. Gobierno Digital», s. f.
3. Alcántara Sáez, Manuel (1995): Gobernabilidad, democracia y cambios. Elementos para el estudio de la gobernabilidad de los sistemas políticos en épocas de crisis y cambio. México. Fondo de Cultura Económica.
4. Alderete, M. V. (2012). MEDICIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EMPRESAS DE SERVICIOS DE COLOMBIA. (Spanish). ICT measurement in Colombian service companies. (English), 25(45), 39-62.
5. Alfonso Gimeno, V. (2010). La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: La banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito. Universitat de València.
6. Arbós, Xavier y Salvador Giner (1993): La gobernabilidad, ciudadanía y democracia en la encrucijada mundial, Siglo XXI, Madrid.
7. Aristóteles (1946): La política. Buenos Aires. Editora Espasa
8. Bell, Daniel (1977): Las contradicciones culturales del capitalismo. México D.F. Alianza Editorial Mexicana.
9. Bernier, F. J. R. (2007). El Gobierno Electrónico Y El Derecho: ¿que Normas Son Necesarias?: Comentario. Revista Jurídica Universidad de Puerto Rico, 76, 477.

10. Bobbio, N., N, Mateucci, y G, Pasquino, 1988. Diccionario de Política. México. Siglo Veintiuno Editores, México
11. Boron Atilio (Compilador): Filosofía política moderna. De Hobbes a Marx. Editorial CLACSO/EUDEBA. Buenos Aires. 2000.
12. Chailloux, Graciela y Silvio Baró: ¿Hacia el gobierno global? (inédito), 1998
13. Contreras, F. G., & Sánchez, M. Á. (2006). LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y SU IMPACTO EN EL SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS: El caso de la región de Los Lagos en Chile. (Spanish). Cuadernos de Difusión, 11(21), 41-67.
14. Cortella, A. L. (2007). FINANCIACIÓN LOCAL EN ESPAÑA. (Portuguese). Tourism & Management Studies, (3), 159-171.
15. Crozier, Michael, Samuel P. Huntington y Joji Watanuki: " La gobernabilidad de la democracia ". Cuadernos Semestrales, no. 2-3, CIDE, México, D.F., Mayo de 1978.
16. Crozier, Michael: La sociedad bloqueada, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1972.
17. D' Alòs-Moner, A. (2011). E-GOBIERNO: ¿MODERNIZACIÓN O FOSILIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN? (Spanish). E-government: modernization or fossilization of the administration? (English), 20(3), 245-249. doi:10.3145/epi.2011.may.01
18. Dahl, Robert : La poliarquía, Editorial Paidós, Barcelona, 1991.
19. De Toqueville, Alexis: La democracia en América, Editorial Siglo XXI, 1996.
20. DeLue S: Political Thinking, Political Theory, and Civil Society. Allyn and Bacon. Boston/London. 1997.

21. Estefanía Moreira, Joaquín: La trilateral internacional del capitalismo, Editorial Akal, Madrid, 1979.
22. Fernández Oscar: Los avatares de la Sociedad Civil. En. Boletín Electoral Latinoamericano. No XVII, Enero- Junio, 1997.
23. Fernández Ríos, Olga: Cuba: Reevaluación de la democracia desde una perspectiva tercermundista. En: Revista Isla #109 Sept-Nov 1994.
24. Flisfisch, Angel: Gobernabilidad y consolidación democrática: sugerencia para la discusión, Revista Mexicana de Sociología, no.3, UNAM, México, D.F. 1989.
25. Fungt: En torno a la dinámica de la sociedad civil y el estado en la Cuba de hoy. En. Democracia, Derecho y Sociedad Civil. Colectivo de autores. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana, 2000.
26. Gallardo. Helio: Notas sobre sociedad civil. Revista Pasos #57 San José de Costa Rica. Enero- Marzo 1995.
27. Gómez, R., Pérez, D. H., Donoso, Y., & Herrera, A. (2010). Metodología y gobierno de la gestión de riesgos de tecnologías de la información. (Spanish). Methodology and Governance of the IT Risk Management. (English), (31), 109-118.
28. Governance and Development: World Bank, Washington, 1992.
29. Green P: Key concept in critical theory. Democracy. Humanities Press. New Jersey. 1993
30. Habermas, J: La ruptura entre Cultura y Sociedad. Sobre la critica de la cultura de los neoconservadores en los EE.UU. En: Revista Nueva Sociedad #69 Nov-Dic 1983.

31. Habermas, J: Problemas de legitimación en el capitalismo tardío, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1989
32. Harbour, William: El pensamiento conservador, Editorial GEL, 1985.
33. Harnecker, Marta: Democracia y Socialismo. En: Revista Temas #16-17 1998.
34. Hewitt De Alcántara, C: Usos y abusos del concepto de gobernabilidad. En: Real Markets, PNUD, 1993.
35. Hobsbawm, Eric: Historia del siglo XX. Crítica, Grijalbo, Barcelona, 1996.
36. Honduras: Visión de País y Plan de Nación « Secretaría de Finanzas, República de Honduras
37. Houtart, F: Sociedad civil y espacios públicos. En Rebelión. Movimientos Sociales. 3 de Mayo del 2001.
38. <http://www.rebelion.org/sociales/houtart030501.htm>.
39. http://biblioteca.hegoa.ehu.es/system/ebooks/10850/original/Entre_la_Globalizacion_y_el_Multilateralismo.pdf
40. http://scholar.google.hn/scholar?q=la+tecnolog%C3%ADa+de+la+informacion&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1
41. Huntington, Samuel P.: El orden político en las sociedades de cambio, Editorial Ariel, 1970.
42. Ing. Jennyfer M. Arias S.: Gobierno Electrónico y la unidad para el Crecimiento y la Equidad
43. López Delia L: Período Especial y democracia en Cuba. En Cuadernos África-América Latina. España#16 Madrid. 1994.
44. Machado, Darío: Algunos apuntes sobre gobernabilidad. En. Revista AUNA. Análisis de conyectura #1. Marzo 1995

45. Malloch, Mark: Gobernabilidad: Base fundamental para el desarrollo. En: Revista Opciones (PNUD) #4. Marzo, 2000.
46. O'Connor, J: The fiscal Crisis of the States, Saint Martin's Press, New York, 1973.
47. Offe, C: Ingovernabilidad. Sobre el renacimiento de teorías conservadoras de la crisis. En: Partidos Políticos y nuevos movimientos sociales, Editorial Sistema, Madrid, 1988. Pastor, García -Bríos, Jesús: Gobernabilidad, democracia y una nueva ciencia política. Editorial de Ciencias Sociales, La Habana, 2000.
48. Petersen, B. (2009, marzo 14). Gobiernos transparentes para todo y para todos. El Sentinel. Orlando, Fla., United States. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/431578909/fulltext/140BDA5E73B554BCA4E/5?accountid=35325>
49. PNUD: Gobernabilidad y desarrollo humano sostenible. PNUD, 1997.
50. PNUD: Informe sobre desarrollo humano, 1992. Tercer Mundo Editores, Bogotá, 1992.
51. Revista Venezolana de Gerencia - Premisas para una estrategia de gobierno electrónico en la gerencia de la virtualización universitaria
52. Rincon Cardenas, E. (2003). Gobierno electrónico y el control del gasto público a través de nuevas tecnologías: una aproximación crítica y preliminar a la e-control. Revista Estudios Socio-Jurídicos, (2), 120.
53. Schulze, Peter W: El ascenso incontenible del conservadurismo en EE.UU. En: Revista Nueva Sociedad #69. Nov-Dic. 1983.
54. Shabbir Chema, G: Gobernabilidad eficaz. Un medio para erradicar la pobreza. En: revista Opciones (PNUD), #4, Marzo, 2000.

55. Stolowicz, Beatriz: La gobernabilidad como dominación conservadora. En: El mito de la Gobernabilidad, de H. Yáñez (Compilador), Editorial Trama, Quito, 1997.
56. Tomassini, L: Estado, gobernabilidad, y desarrollo. BID, Washington D. C., 1993.
57. Vallespín, Fernando: Crisis de la Democracia y el Estado Social. En: Política y Sociedad, Tomo I, Editorial Gestafe, Madrid, 1987.
58. www.plandenación.hn
59. www.sefin.gob.hn
60. Microsoft Word - 13.- NUEVO SIAFI- Modelo Conceptual.doc - Modelo Conceptual.pdf. (s. f.). Recuperado a partir de http://www.sefin.gob.hn/wp-content/uploads/Conceptuales/introduccion_SIAFI/Modelo%20Conceptual.pdf
61. Yanes, Hernán: Gobernabilidad y militares en América Latina, Editorial Ciencias Sociales, La Habana, 1997.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL SIAFI

Buen día, somos estudiantes de la maestría en Negocios Internacionales de la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC, el objetivo de esta encuesta es para fines estrictamente académicos sobre el Sistema de Administración Financiera Integrado SIAFI.

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas y varias respuestas. Marcar con una X la respuesta que considere más adecuada.

1. Como usuario, conoce las posibilidades que ofrece el SIAFI

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

2. Cuando se conectó al SIAFI, la respuesta fue:

Muy Rápida	<input type="checkbox"/>
Rápida	<input type="checkbox"/>
Normal	<input type="checkbox"/>
Lenta	<input type="checkbox"/>
Muy Lenta	<input type="checkbox"/>

3. El uso y servicio del SIAFI ha cumplido con sus expectativas

Totalmente Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy Insatisfecho	<input type="checkbox"/>

4. El uso de del SIAFI ha satisfecho sus necesidades específicas

Totalmente Satisfecho	
Muy Satisfecho	
Satisfecho	
Insatisfecho	
Muy Insatisfecho	

5. El personal Técnico de Soporte del SIAFI estuvo disponible para responder a sus preguntas

Siempre	
Casi Siempre	
Normalmente	
A veces	
Nunca	

6. La atención y capacidad técnica del personal de Soporte ,le transmite confianza y seguridad

Totalmente Satisfecho	
Muy Satisfecho	
Satisfecho	
Insatisfecho	
Muy Insatisfecho	

7. Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI

Totalmente Satisfecho	
Muy Satisfecho	
Satisfecho	
Insatisfecho	
Muy Insatisfecho	

8. El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado

Siempre	
Casi Siempre	
Normalmente	
A veces	
Nunca	

9. Que mecanismo utilizó para solucionar sus incidencias

En Línea	
Vía Telefónica	
Personalmente	

10. Su incidencia quedó totalmente solucionada por el SIAFI

Totalmente de Acuerdo	
Muy de Acuerdo	
De Acuerdo	
Indiferente	
En Desacuerdo	

11. En general está satisfecho con el servicio y con la gestión del SIAFI

Totalmente Satisfecho	
Muy Satisfecho	
Satisfecho	
Insatisfecho	
Muy Insatisfecho	

12. Considera que la confiabilidad de SIAFI, como una herramienta tecnológica cumple con sus necesidades

Siempre	
Casi Siempre	
Normalmente	
A veces	
Nunca	

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA A EXPERTOS

¿Cuáles fueron a su criterio, las principales razones que dieron lugar a la Creación del SIAFI?

¿Cuál cree usted que han sido los principales problemas o debilidades en la aplicación del SIAFI?

¿Según su criterio cuáles son las fortalezas del SIAFI?

¿Cómo evalúa en este momento usted al SIAFI?

¿Cómo considera la actitud de los usuarios hacia el SIAFI?

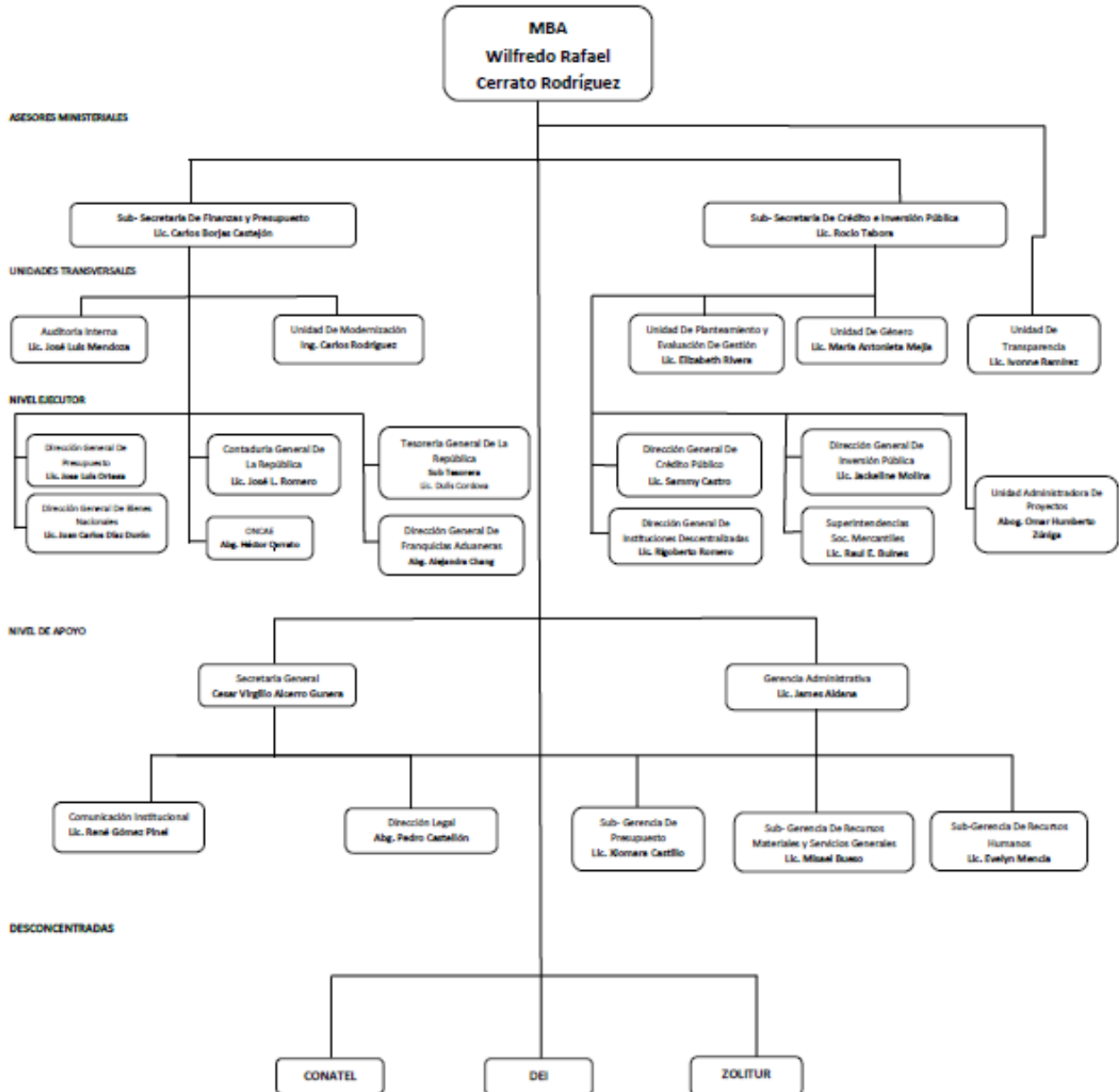
¿Qué acciones se han realizado para que los usuarios hagan uso de SIAFI?

¿Considera que el SIAFI, ha logrado la aceptación de los usuarios?

¿Cuáles son las principales acciones que debería de tomar la Secretaría de Finanzas, para mejorar el SIAFI?

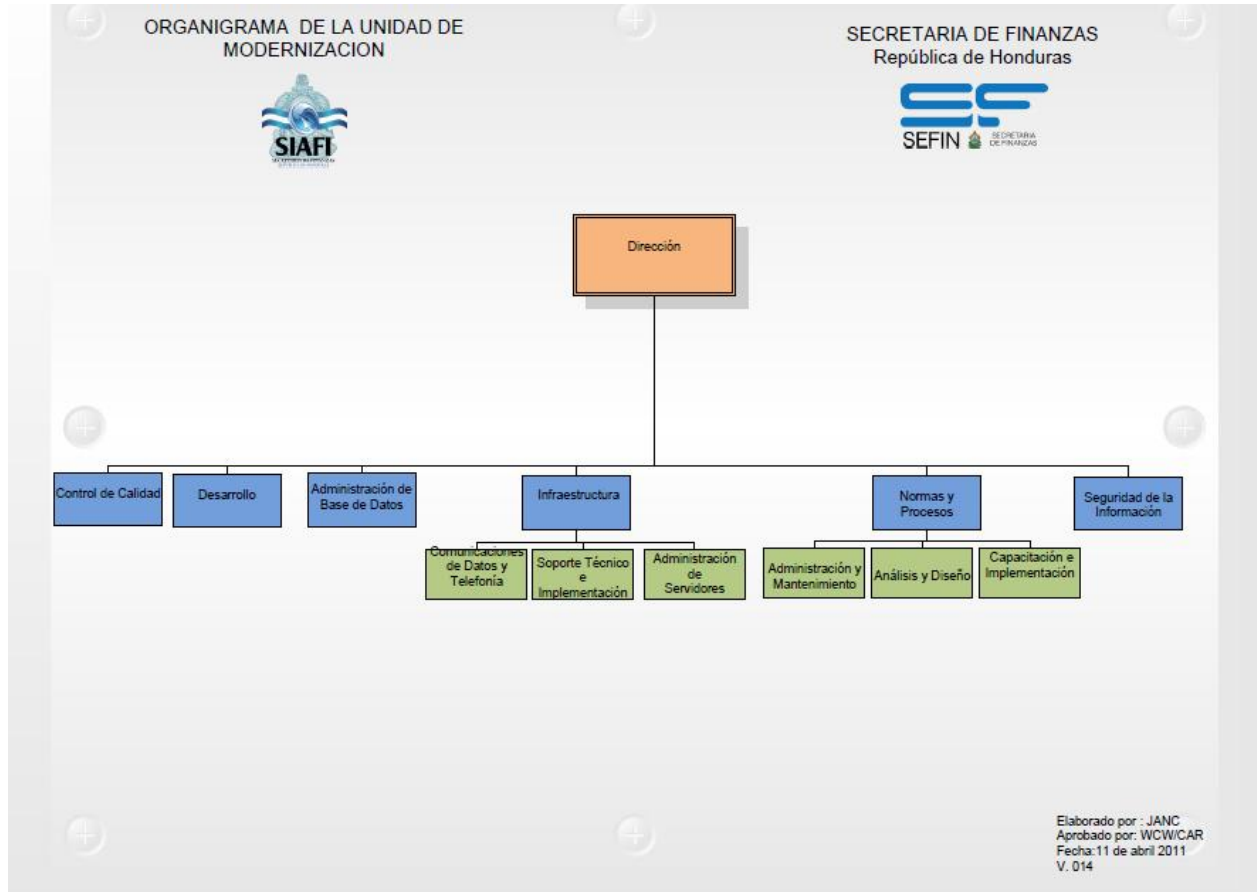
ANEXO 3

ORGANIGRAMA DE LA SECRETARIA DE FINANZAS



ANEXO 4

ORGANIGRAMA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN (UDEM)



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Metodológica.....	42
Tabla 2. Matriz de Variables.....	43
Tabla 3. Como usuario, conoce las posibilidades que ofrece el SIAFI.....	49
Tabla 4. Cuando se conectó al SIAFI, la respuesta fue:.....	50
Tabla 5. El uso y servicio del SIAFI ha cumplido con sus expectativas.....	51
Tabla 6. El uso del SIAFI ha satisfecho sus necesidades específicas.....	52
Tabla 7. El personal técnico de soporte del SIAFI estuvo disponible para responder a sus preguntas.....	53
Tabla 8. La atención y capacidad técnica del personal de soporte, le transmite confianza y seguridad.....	54
Tabla 9. Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI. ..	55
Tabla 10. El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado.....	56
Tabla 11. Que mecanismo utilizó para solucionar sus incidencias.....	57
Tabla 12. Su incidencia quedó totalmente solucionada por el SIAFI.....	58
Tabla 13. En general está satisfecho con el servicio y con la gestión del SIAFI.....	59
Tabla 14. La confiabilidad del SIAFI, cumple con sus necesidades.....	60
Tabla 15. Tabla de contingencia La atención y capacidad técnica del personal de soporte, le transmite confianza y seguridad * Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI.....	61
Tabla 16. En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI – El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado.....	63
Tabla 17. En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI – que mecanismo utilizó para solucionar incidencias.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema de Administración Financiera Integrada.....	31
Figura 2. Subsistema de Presupuesto.....	33
Figura 3. Subsistema Administración de Bienes Nacionales.....	33
Figura 4. Subsistema de Recursos Humanos.....	34
Figura 5. Subsistema de Contabilidad.....	35
Figura 6. Subsistema de Tesorería.....	35
Figura 7. Proceso de Pago Transferencia Bancaria, operatoria CUT.....	36
Figura 8. Como usuario, conoce las posibilidades que ofrece el SIAFI.....	50
Figura 9. Cuando se conectó al SIAFI, la respuesta fue.....	51
Figura 10. El uso y servicio del SIAFI ha cumplido con sus expectativas.....	52
Figura 11. El uso del SIAFI ha satisfecho sus necesidades específicas.....	53
Figura 12. El personal técnico de soporte del SIAFI disponible.....	54
Figura 13. La atención y capacidad técnica del personal de soporte, le transmite confianza y seguridad.....	55
Figura 14. Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI.....	56
Figura 15. El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado.....	57

Figura 16. Que mecanismo utilizó para solucionar sus incidencias.....	58
Figura 17. Su incidencia quedó totalmente solucionada por el SIAFI.....	59
Figura 18. En general está satisfecho con el servicio y con la gestión del SIAFI.	60
Figura 19. Confiabilidad del SIAFI.....	61
Figura 20. Tabla de contingencia La atención y capacidad técnica del personal de soporte, le transmite confianza y seguridad * Se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal del SIAFI.....	62
Figura 21. En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI – El SIAFI soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado.....	63
Figura 22. En general está satisfecho con el servicio y la gestión del SIAFI – que mecanismo utilizó para solucionar incidencias.....	64